



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA - POSGRAP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL - PROSS

FÁBIO DOS SANTOS

OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL:
Reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as
assistentes sociais

São Cristóvão – SE
2018

Fábio dos Santos

OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL:

Reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais

Dissertação de mestrado acadêmico apresentado ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social e Política Social, da Universidade Federal de Sergipe, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de mestre em Serviço Social.

Orientadora: Prof. Dra. Josiane Soares Santos

SÃO CRISTÓVÃO
2018

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

Santos, Fábio dos
S237s Os sistemas de informação no Serviço Social : reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais / Fábio dos Santos ; orientadora Josiane Soares Santos. – São Cristóvão, 2018.
155 f. : il.

Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Sergipe, 2018.

1. Serviço social. 2. Trabalho. 3. Tecnologia da informação. 4. Produtividade no trabalho. 5. Assistentes sociais. I. Santos, Josiane Soares, orient. II. Título.

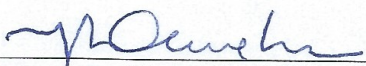
CDU 364-47:331.101.5

Defesa da dissertação de mestrado do discente **Fábio dos Santos**, intitulada: **Os sistemas de informação no Serviço Social: Reforço da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional dos/as assistentes sociais**, orientado pela Prof. Dra. **Josiane Soares Santos**, apresentado à banca examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós Graduação em Serviço Social da UFS, em 29 de agosto de 2018. Os membros da Banca Examinadora consideraram o candidato aprovado.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Josiane Soares Santos (Orientadora)

Prof. Dra. Maria Lúcia Machado Aranha (UFS)



Prof.ª Dr.ª Yolanda Aparecida Demétrio Guerra
Examinadora Externa à Instituição (UFRJ)

Continuarei dedicando o meu sucesso a maior de
todas as mulheres que já conheci na vida:
Mainha.

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho é um sonho realizado. Devo muito ao encontro e ao convívio com pessoas extremamente generosas que me acompanharam nesse projeto.

Sou eternamente grato à minha orientadora e companheira de luta e labuta, Josiane Soares, por toda paciência e cuidado na condução desse trabalho que exigiu o investimento do nosso tempo tão caro. Felizmente, soubemos aproveitar da melhor forma e tenho muito orgulho do resultado que conseguimos alcançar. Obrigado por toda sabedoria que dividiu comigo no estágio de docência e nas orientações de todo o processo de pesquisa e escrita dessa dissertação. Você é luz no meu caminho.

Sou muitíssimo grato às professoras que contribuíram como banca examinadora da qualificação e da defesa dessa dissertação. À Lúcia Aranha, tanto pela experiência que vivenciamos juntos no exercício profissional durante a sua passagem pela Pró-reitoria de Assistência Estudantil da UFS, quanto por suas contribuições teóricas e análises críticas deste trabalho. À Yolanda Guerra e sua simplicidade em aceitar prontamente o convite para contribuir na avaliação desta pesquisa, sobretudo, pela minha identidade com a sua contribuição teórica. O conjunto da sua produção intelectual me estimula a seguir em frente como pesquisador.

Sou grato às colegas da minha turma pela convivência e pelo aprendizado: Bruna, Dani, Renildes, Jerúzia, Queila, Cínthia, Vívía, Duda, Nil, Aline, Nina e Lívía. Às professoras Lica, Tereza e Helena. À Nay, por ser uma amiga e professora que admiro tanto.

Agradeço a cumplicidade e a generosidade das minhas amigas e colegas de trabalho na UFS, Andréa, Edjanária, Natércia, Rosane, Rosângela, Taira e Tatiane, sobretudo, por todas as vezes que dividimos e redividimos o trabalho para atender as necessidades uns dos outros. Somos mais do que uma equipe, somos uma Comuna (!). Ao professor Rosalvo, Antônio e Mário Adriano pela confiança depositada. Esse trabalho não poderia ser realizado sem a parceria de todas e todos vocês da PROEST.

Esse trabalho também seria irrealizável sem o apoio da equipe multiprofissional do Núcleo Interno de Regulação do HUSE, da qual faço parte. Devo esta minha permanência no Hospital a duas grandes amigas: à enfermeira Cristina Costa e à Stephany Pereira, coordenadora do NIR e RT do Serviço Social à época, respectivamente, que impediram minha exoneração, adequando minha escala de trabalho às horas de estudo e disciplinas do mestrado. À enfermeira Jalcira Izidro e a assistente social Iza Prado por manter essas adequações. Agradeço a toda equipe de enfermeiras, técnicas, auxiliares, administrativos, médicos, condutores e em especial à Célia, minha cúmplice no Serviço Social.

Ao exército de valorosos e incansáveis militantes que dividem comigo a Coordenação do Sindicato dos Trabalhadores Técnico-Administrativos da UFS (SINTUFS), que aceitaram este desafio, sem cair, nem fraquejar, mantendo a nossa categoria como uma das mais importantes do estado na resistência às contrarreformas do Governo Temer. Gratidão eterna por todo aprendizado e cumplicidade à Bryanne, Benízia, Cléber, Daniela, Ermesson, Filipe, Guinho, Gutiere, Kézia, Lenaldo, Lucimar, Marília, Maruim, Paulo, Suzanne, Taira e Tânia.

Agradeço aos amigos que me deram todo apoio na execução e conclusão da dissertação: Geovânio, Ingredi, Jalberto, Maíra e Paulinha. Sem vocês, o resultado seria outro!

Gratidão às minhas eternas filhas, Marcela, Rita, Maysa e Mara, além de irmãs, são ímãs que me fazem voltar sempre à minha essência.

Gratidão a Júnior, meu companheiro de vida, por toda paciência e compreensão nas ausências e limites que enfrentamos juntos.

Gratidão aos revolucionários da NOS e do MAIS, hoje, Resistência.

Agradeço, por fim, à minha extensa família de tias e tios, primas e primos, amigas e amigos que sempre torceram pelo meu sucesso.

RESUMO:

Este trabalho se propõe a analisar algumas implicações dos sistemas de informação no exercício profissional dos/as assistentes sociais a partir de pesquisa bibliográfica realizada no banco de teses da CAPES e artigos científicos sobre o tema. Trata-se de uma investigação que tomou como referência o materialismo histórico-dialético, dado que o objeto de estudo encontra-se imerso em contradições do sistema capitalista. Como parte do incremento das novas tecnologias aplicadas ao trabalho na modernidade, após o advento da reestruturação produtiva, o uso dos sistemas de informação constituem parte da rotina de trabalho das instituições burguesas em que atua o Serviço Social. Esse tipo de instrumento reproduz a racionalidade da ordem burguesa configurando-se, no atual contexto de precarização de condições e relações de trabalho, como mecanismo de intensificação da exploração do trabalho das equipes que operacionalizam serviços e direitos sociais, compostas também por assistentes sociais. Ao potencializar a sobrecarga de demanda profissional, outras implicações visíveis da sua generalização nas políticas sociais são a ampliação das metas de produtividade e a padronização das respostas institucionais e profissionais conduzindo ao pragmatismo em contraposição à racionalidade emancipatória defendida hegemonicamente pelo Serviço Social brasileiro.

PALAVRAS-CHAVE: Sistemas de Informação, Serviço Social, racionalidade.

ABSTRACT:

This paper aims to analyze some implications of information systems in the professional practice of social workers based on a bibliographical research carried out at the thesis bank of CAPES and scientific articles on the subject. It is an investigation that took as reference the historical-dialectical materialism, since the object of study is immersed in contradictions of the capitalist system. As part of the increase in new technologies applied to work in modernity, after the advent of productive restructuring, the use of information systems is part of the work routine of bourgeois institutions in which Social Work operates. This type of instrument reproduces the rationality of the bourgeois order and is configured, in the current context of precarious conditions and labor relations, as a mechanism to intensify the exploitation of the work of the teams that operate services and social rights, also composed by social workers. As far as it potentializes the professional demand overload, other potential implications of its generalization in social policies are the expansion of productivity goals and the standardization of institutional and professional responses, leading to pragmatism in opposition to the emancipatory rationality defended hegemonically by the Brazilian Social Work.

KEYWORDS: Information systems; Social Work; rationality.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----|
| ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES | 12 |
| LISTA DE SIGLAS | 13 |
| LISTA DE APÊNDICE | 14 |
| INTRODUÇÃO..... | 15 |
| CAPÍTULO 1: OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO PARTE DAS MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO NO ATUAL ESTÁGIO DO CAPITALISMO | 21 |
| 1.1. Determinantes da crise dos “trinta anos gloriosos” do desenvolvimento capitalista | 22 |
| 1.2. Apontamentos sobre a microeletrônica no processo produtivo no pós-1970 | 39 |
| CAPÍTULO 2: A RACIONALIDADE FORMAL-ABSTRATA HEGEMÔNICA NA SOCIEDADE CAPITALISTA E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO..... | 53 |
| 2.1. Modernidade capitalista como atrofia da Razão: a hegemonia da razão instrumental | 54 |
| 2.2. Sistemas de informação e razão instrumental/manipulatória..... | 71 |
| CAPÍTULO 3: A RACIONALIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES NA INSTRUMENTALIDADE DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO/A ASSISTENTE SOCIAL | 78 |
| 3.1. OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MEIO DE INTENSIFICAÇÃO DA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS | 90 |
| 3.1.1. Da sobrecarga de trabalho | 91 |
| 3.1.2. Da introdução dos Sistemas de informação como meio de racionalização do trabalho do assistente social..... | 107 |
| 3.1.3. Da instituição das metas de produtividade como indicador dos níveis de exploração do trabalho do assistente social | 118 |
| 3.1.4. Dos sistemas de informação como reforço da racionalidade formal-abstrata e a padronização das respostas profissionais e institucionais | 125 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS:..... | 137 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 146 |
| APÊNDICE | 155 |

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

| | | |
|----------|--|-----|
| Figura 1 | Percentual da participação dos beneficiados do PBF no total da população dos estados | 133 |
|----------|--|-----|

GRÁFICOS

| | | |
|-----------|---|-----|
| Gráfico 1 | Período da produção do universo inicial da pesquisa sobre o tema | 84 |
| Gráfico 2 | Estatística mensal geral de atendimentos no INSS | 94 |
| | Evolução da quantidade de trabalhadores das secretarias estaduais de | |
| Gráfico 3 | Assistência Social | 100 |
| Gráfico 4 | Evolução da quantidade total de famílias beneficiárias do PBF no período de 2004 a 2014 | 102 |

QUADROS

| | | |
|----------|---|----|
| Quadro 1 | População residente no Brasil mensurada pelo IBGE no período de 2001-2015 | 99 |
|----------|---|----|

TABELAS

| | | |
|------------|--|----|
| Tabela I | Bibliografia não encontrada para fazer parte da coleta de dados por ser anterior à plataforma sucupira | 80 |
| Tabela II | Universo pesquisado, mas não utilizado na condição de dados a serem analisados | 81 |
| Tabela III | Bibliografia pesquisada para coleta de dados..... | 85 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|----------|--|
| ABEPSS | Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social |
| BID | Banco Interamericano de Desenvolvimento |
| CADÚNICO | Cadastro Único |
| CAPES | Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior |
| CBAS | Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais |
| CFESS | Conselho Federal de Serviço Social |
| CLP | Controladores lógico-programáveis |
| CRAS | Centros de Referência de Assistência Social |
| CRESS | Conselho Regional de Serviço Social |
| DATAPREV | Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social |
| DATASUS | Departamento de Informática do SUS |
| e-Gov | Governo eletrônico |
| ENESSO | Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social |
| ENPESS | Encontros Nacional de Pesquisadores em Serviço Social |
| FHC | Fernando Henrique Cardoso |
| FMI | Fundo Monetário Internacional |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| INEP | Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira |
| INSS | Instituto nacional do Seguro Social |
| MARE | Ministério da Administração e da Reforma do Estado |
| MDS | Ministério do Desenvolvimento Social |
| NOB-RH | Norma Operacional Básica de Recursos Humanos |
| PBF | Programa Bolsa Família |
| PDRE | Plano Diretor da Reforma do Estado |
| SDCD | Sistemas digitais de controle distribuído |
| SIBEC | Sistema de Benefícios ao cidadão |
| SIGPBF | Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família |
| SUAS | Sistema Único de Assistência Social |
| SUS | Sistema Único de Saúde |
| TCC | Trabalho de Conclusão de Curso |
| UNIOESTE | Universidade Estadual do Oeste do Paraná |

LISTA DE APÊNDICE

| | |
|---|-----|
| Roteiro para leitura, fichamento dos textos e coleta de dados | 155 |
|---|-----|

INTRODUÇÃO

A escolha do tema desta pesquisa parte, primeiramente, da minha inquietação, enquanto assistente social que atua nas políticas públicas de saúde e de educação, nas quais sou instruído a utilizar os sistemas de informação institucionais. Esse contexto é resultante da incorporação das tecnologias da informação em quase todas as esferas da sociedade mediatizando as diversas formas de trabalho através do uso de máquinas e equipamentos de base microeletrônica. Lido cotidiana e diretamente com algumas das implicações positivas e negativas dessas mudanças no âmbito do meu exercício profissional.

Neste sentido, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os sistemas de informação e suas implicações no tipo de racionalidade subjacente à instrumentalidade reproduzida no exercício profissional dos/as assistentes sociais. Quanto aos objetivos específicos me detive aos seguintes: contextualizar os sistemas de informação como parte das mudanças no mundo do trabalho, no atual estágio do capitalismo; caracterizar as relações entre os sistemas de informação e a perspectiva da racionalidade formal-abstrata hegemônica na sociedade capitalista e, por último, identificar algumas das implicações dos sistemas de informação na instrumentalidade do exercício profissional do/a Assistente Social.

Ressalvo que os sistemas de informação, cujas finalidades imediatas das instituições se fundam na automatização dos processos de trabalho e no armazenamento do maior número de dados possíveis, são utilizados desde o planejamento até a operacionalização, controle, monitoramento e avaliação das demandas e dos atendimentos realizados aos/às usuários/as. Portanto, sua capacidade de racionalização e agilidade no funcionamento e na prestação de serviços institucionais se coloca objetivamente como uma imposição na dinâmica de aperfeiçoamento das ferramentas de trabalho. Entretanto, observo neste estudo, que, empiricamente, a priorização das funções de operacionalização e controle através dos sistemas de informação provoca implicações diretas no trabalho de assistentes sociais. Por isso, destaco a necessidade de recuperar o debate sobre a instrumentalidade a partir do uso desses sistemas de informação, sobretudo, consubstanciado no conceito da racionalidade formal abstrata, já sinalizado por Guerra (2007; 2017).

A autora reconhece que “na sociedade capitalista instrumentos e técnicas não são apenas mediações virtuais à objetivação do ser social, mas transformam-se em mediações reificadas” (GUERRA, 2007, p. 163). É grande a tendência à redução do atendimento das necessidades sociais à demanda previamente codificada pelos sistemas de informação a partir da lógica burocrático-administrativa. Essa racionalidade, expressão da razão instrumental,

pode contribuir na concepção alienada de política social pretensamente apartada do interesse de classes, uma vez que esvazia seu conteúdo político e subjetivo (GUERRA, 2007).

No levantamento preliminar da produção teórica sobre o tema, identifiquei a relativa escassez de pesquisas sobre a relação entre as tecnologias da informação e o Serviço Social. No processo de aproximação da temática encontrei alguns estudos em cuja abordagem mais genérica já se reconhecem as preocupações com a racionalidade formal-abstrata hegemônica na sociedade capitalista, mas sem maiores aprofundamentos ou centralidade em relação a racionalidade dos sistemas de informação. Localizei também produções que tendem a tratar os sistemas de informação como necessário à adaptação às novas configurações da vida social e do trabalho em função das transformações sociais ocorridas no desenvolvimento da técnica e das tecnologias.

Como uma tendência mundial a partir da reestruturação produtiva, e no caso particular do Brasil, a partir de 1990, o Estado, além de fazer a opção pelo projeto neoliberal, também passa a investir no incremento das tecnologias da informação nos processos de trabalho e na regulação do acesso aos serviços prestados pelas instituições estatais. Assim, os instrumentos de trabalho no campo das políticas sociais, como cadastros, questionários, relatórios, requerimentos para seleção de benefícios estão sendo informatizados, imprimindo nova dinâmica e, de um modo geral, acelerando o ritmo de trabalho: seja pela redução dos recursos humanos, seja pelo processo de racionalização e controle do tempo de atendimento. Essas mudanças dão subsídio, sobretudo, para que o/a trabalhador/a, dentro da mesma carga horária para que foi contratado/a, seja condicionado/a a aumentar a sua produtividade. Em outras palavras, tende a intensificar o processo de exploração do trabalho, posto que, parece vantajoso para as instituições a ampliação do número de atendimentos sem aumentar o tamanho das equipes profissionais. O esforço maior por parte dos governos brasileiros se deu pelos investimentos nos sistemas de informação na área de Previdência Social, através do DATAPREV; no Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do DATASUS, e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), através de vários sistemas vinculados aos programas sociais como CadÚnico, SIGPBF, entre outros.

Registro que há casos em que o controle do próprio tempo dispensado para atendimento a cada usuário/a é pré-determinado, como já acontece no INSS. Já na política de Educação, a amplitude das demandas institucionais e a sobrecarga de trabalho evidenciam a dificuldade encontrada pelos/as profissionais na realização de atividades para além dos processos seletivos de acesso a benefícios e auxílios dos programas de assistência estudantil das Universidades e Institutos Federais. Este quadro limita e interfere diretamente na

qualidade do atendimento, no desempenho do trabalho e na autonomia profissional. Neste sentido, a qualidade do trabalho pode tornar-se (re)dimensionada: de um lado, por meio do atendimento das metas de produtividade institucionais e, de outro, através da prioridade conferida à “alimentação” e atualização das informações nesses sistemas em detrimento de outras atividades possíveis ao exercício profissional de assistentes sociais.

Considero, portanto, que a relevância desta pesquisa reside na possibilidade de caracterização da superexploração do trabalho inerente ao papel exercido pelas tecnologias da informação como mecanismos que ocultam ou reduzem a necessidade de ampliação de recursos humanos nas instituições. Avalio que as repercussões da generalização desta tendência podem levar ao esvaziamento do conteúdo humano, teleológico das atividades profissionais, além de atingir a dimensão ético-política – que envolve valores e princípios distintos, não necessariamente compatíveis com a lógica pré-programada dos critérios postos pela automação desses instrumentos.

Tento, desse modo, contribuir com essa área profissional na perspectiva de elaborar uma análise crítica dos sistemas de informação reconhecendo-os como mecanismo que pode reforçar a racionalidade formal-abstrata, historicamente dominante no exercício profissional de assistentes sociais e que parece readquirir uma nova roupagem a partir dessas tecnologias.

Nessa perspectiva, parti de duas hipóteses preliminares para esta pesquisa. A primeira, de que os sistemas de informação corroboram com a intensificação da exploração do trabalho de assistentes sociais e demais trabalhadores/as, uma vez que se traduzem, por exemplo, na instituição de metas de produtividade a serem alcançadas. Tais metas decorrem da capacidade de racionalização e monitoramento do tempo de atendimento das demandas possibilitada pelas referidas tecnologias. A segunda hipótese, de que os sistemas de informação reforçam a racionalidade formal-abstrata no campo da instrumentalidade profissional dos/as assistentes sociais, uma vez que tendem a padronizar os atendimentos e respostas às demandas restringindo-as à lógica da programação institucional.

Quanto à metodologia, esta pesquisa se classificou como teórica e de abordagem qualitativa. Embora se saiba que a natureza do objeto indica outras possibilidades de pesquisa, optei por este caminho considerando a sua exequibilidade em face do curto prazo determinado para conclusão do trabalho na pós-graduação. Ademais, realizar uma pesquisa empírica, por exemplo, em função da complexidade das variáveis que o pesquisador não controla inteiramente, poderia comprometer tanto o seu andamento quanto os resultados no tempo estipulado.

Tratou-se de um estudo de natureza exploratória, já que foi observada uma incipiente produção teórica a respeito do tema em sua especificidade, o que, por sua vez, reforçou a necessidade de maior investigação dos seus distintos ângulos e possibilidades de abordagem. Ao fim e ao cabo, as pesquisas de cunho exploratório “são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar a visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato, especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado” (GIL, 1994, p.44).

Em função da natureza teórica, qualitativa e exploratória, a coleta de dados teve como fonte a pesquisa bibliográfica. A partir desta definição realizei o levantamento das produções científicas relacionadas ao objeto de estudo e as mediações que lhe são constitutivas como temáticas transversais – indicadas pelos objetivos e hipóteses do estudo.

Considero que a atualidade do tema exigiu essencialmente a análise de bibliografias produzidas nas últimas três décadas, sobretudo, pelo marco dos anos noventa do século XX, nos quais se firmou o projeto ético-político do Serviço Social, utilizado aqui como parâmetro para pensar a profissão no Brasil. Vale ressaltar que esta escolha não impossibilitou a pesquisa de bibliografias consideradas clássicas, uma vez que trazem contribuições à compreensão dos fundamentos e das contradições da sociedade capitalista que se atualizam na contemporaneidade.

O universo da pesquisa bibliográfica foi delimitado, de um lado, pelo do banco de teses e dissertações da CAPES, a partir das seguintes categorias articuladas: “sistemas de informação e serviço social”, “serviço social e tecnologia da informação”, “serviço social e racionalidade formal”, “serviço social e instrumentalidade”. Por outro lado, foi composto de publicações da área de Serviço Social (livros e coletâneas de textos) e outras áreas afins, que abordam os temas transversais à pesquisa – os fundamentos e características da razão formal-abstrata na sua relação com o capitalismo (GUERRA, 2007 e 2017; COUTINHO, 2010; VASQUEZ, 2007), a crise capitalista atual e seus determinantes (CHESNAIS, 1996; TEIXEIRA, 1998, ALVES, 1998, 2005; NETTO; BRAZ, 2007; ANTUNES, 2011), o trabalho e as tecnologias da informação nesse contexto, entre outros relevantes no processo metodológico de “aproximações sucessivas” do objeto.

Por tratar-se de pesquisa teórica a partir, exclusivamente, de fontes bibliográficas, a técnica de coleta de dados utilizada consistiu na elaboração de fichamentos orientados pelos objetivos e hipóteses da pesquisa. Os dados foram encontrados em teses, dissertações, monografias de graduação e nas seguintes fontes: revistas científicas (“Serviço Social e Sociedade”, “O Social em questão”, “Serviço Social em Revista”, “Saúde em Debate”); coletânea de artigos “Recortes Temáticos”, comemorativa aos 20 anos do curso de Serviço

Social da UNIOESTE; anais do 13º, 14º e 15º Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais (CBAS); anais do XII, XIII, XIV e XV Encontros Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS) e anais do IV Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais. Cabe informar que resultou desse levantamento pelas palavras-chave a identificação de 43 publicações que tratavam do tema.

A partir das recomendações de Lima e Mioto (2007), foi elaborado um roteiro como instrumento de coleta de dados, (que segue em anexo) e serviu para depurar o universo dos dados a serem analisados. Nesta segunda etapa da coleta de dados, observei que das 43 publicações, apenas 17 atendiam ao perfil do presente estudo, sendo 03 teses de doutorado, 07 dissertações de mestrado, 05 artigos científicos e 2 TCC's de graduação (monografias). Em face dessa quantidade reduzida de publicações, optei por trabalhar com todo o universo encontrado e não definir, portanto, amostragem. Paralelamente à coleta dos dados, os mesmos foram categorizados e analisados, também de acordo com os objetivos específicos e hipóteses da pesquisa.

No que diz respeito à análise, esta é uma proposta de investigação que tomou como referência o materialismo histórico-dialético dado a necessidade de desvelamento do objeto de estudo, imerso em contradições da vida social. Considero os sistemas de informação como um resultante sócio-histórico desenvolvido pela capacidade humana no processo de transformação permanente das relações sociais e econômicas. Neste sentido, compreendo que somente o método marxiano e sua natureza ontológico-social são capazes de levar a aproximações sucessivas do objeto e seu movimento, permitindo recompor a sua totalidade contraditória. Esse movimento, como afirma Tonet (2016), me permitiu realizar o trânsito da singularidade à particularidade do objeto – composta também de suas dimensões de universalidade – na tentativa de traduzir teoricamente a sua integralidade. Os resultados dessa investigação, nos limites possibilitados pela conjunção entre a teleologia que compôs as projeções iniciais e a causalidade – que determinou as condições objetivas nas quais pude levar a cabo esta pesquisa – se encontram expostos a seguir em 3 capítulos e considerações finais, além desta introdução.

No capítulo 1, intitulado “Os sistemas de informação como parte das mudanças no mundo do trabalho no atual estágio do capitalismo” apresento uma contextualização que permite compreender os sistemas de informação como parte das mudanças no mundo do trabalho e da base técnica do modo de produção, no atual estágio do capitalismo. Mais especificamente, apresento os determinantes da crise dos “30 anos gloriosos” do sistema capitalista e o conseqüente desenvolvimento da microeletrônica no processo produtivo do

pós-1970. No capítulo 2, intitulado “A racionalidade formal-abstrata hegemônica na sociedade capitalista e os sistemas de informação”, a modernidade capitalista é abordada como período de atrofia da Razão humana, sobre o qual prevalece a racionalidade instrumental. Em seguida relaciono a hegemonia da Razão instrumental/ manipulatória com os sistemas de informação. O terceiro capítulo, intitulado “A racionalidade dos sistemas de informação e suas implicações na instrumentalidade do exercício profissional do/a assistente social” expõe a análise dos dados identificados sobre as implicações provocadas pelo incremento dos sistemas de informação nos processos de trabalho das instituições em que atuam os/as assistentes sociais. Para tanto, tomo como referência as hipóteses levantadas quanto à sua incidência na intensificação do trabalho, incluindo, a análise da sobrecarga advinda do excesso de demandas institucionais, a racionalização dos processos burocrático-administrativos para acesso aos serviços e benefícios sociais, bem como a instituição de metas de produtividade. Concluo o capítulo analisando tendência que os sistemas de informação oferecem à perspectiva da padronização de respostas profissionais e institucionais como reforço da racionalidade formal no contraponto ao projeto ético-político profissional. Nas considerações finais realizo uma breve contextualização de como os sistemas de informação se materializam como instrumento de reprodução social e manipulação da racionalidade burguesa, apontando a divergência desta com a racionalidade emancipatória defendida pelo projeto coletivo do Serviço Social brasileiro.

CAPÍTULO 1:

OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO PARTE DAS MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO NO ATUAL ESTÁGIO DO CAPITALISMO

1.1. DETERMINANTES DA CRISE DOS “TRINTA ANOS GLORIOSOS” DO DESENVOLVIMENTO CAPITALISTA

Para tratar do tema proposto considero importante contextualizar a conjuntura da crise capitalista mundial iniciada na década de 1970, uma vez que o grande impulso para a expansão do uso das tecnologias da informação e comunicação é parte do incremento ao processo produtivo como possibilidade de superação da queda na taxa de lucros do capital enquanto sistema econômico dominante. São vários os determinantes que contribuem para a gestação desta quadra histórica que situarei aqui a partir, predominantemente, da dinâmica posta pelo desenvolvimento das forças produtivas que se encontra na base das crises capitalistas ao longo de sua história.

A relação do homem com a máquina remete à emergência do capitalismo liberal como sistema econômico dominante, tendo por marco a primeira revolução industrial. Antes disso, o conhecimento do trabalho, os instrumentos e o seu ritmo pertenciam ao trabalhador. Com a invenção, em distintas versões, da máquina a vapor e do tear, já no final do século XVIII, muda a base técnica do trabalho, subordinando as relações sociais às relações de produção no capitalismo. Conforme ressaltado por Marx (2012, p.555),

O desenvolvimento histórico da indústria moderna criou a necessidade de generalizar a lei fabril à toda produção social, no início uma lei de exceção restrita à fiação e à tecelagem, primeiras manifestações da produção mecanizada. Na retaguarda desta, revolucionam-se completamente as estruturas tradicionais da manufatura, do artesanato e do trabalho a domicílio: a manufatura se transforma constantemente em fábrica, o artesanato em manufatura, e, por fim, as esferas do artesanato remanescente e do trabalho a domicílio se convertem, com relativa rapidez, em antros de miséria, onde campeiam livremente as monstruosidades extremas da exploração capitalista.

Esse período, denominado de capitalismo clássico ou concorrencial, vai de 1760 a 1870. Passando pela Revolução Burguesa, demarca profundas mudanças no processo produtivo, onde a ciência e a tecnologia se tornam propriedade do capital.

A indústria moderna rasgou o véu que ocultava o homem de seu próprio processo social de produção e que transformava os ramos de produção naturalmente diversos em enigmas, mesmo para aquele que fosse iniciado num deles. Criou a moderna ciência da tecnologia o princípio de considerar em si mesmo cada processo de produção e de decompô-lo, sem levar em conta qualquer intervenção da mão humana, em seus elementos constitutivos. As formas multifárias, aparentemente desconexas e petrificadas do processo social de produção se decompõem em aplicações da ciência conscientemente planejadas e sistematicamente especializadas segundo o efeito útil requerido. A tecnologia descobriu as poucas formas fundamentais do movimento, em que se resolve necessariamente toda a ação produtiva do corpo humano, apesar da variedade dos instrumentos empregados, do mesmo modo que a mecânica nos faz ver, através da grande complicação da

maquinaria, a contínua repetição das potências mecânicas simples. A indústria moderna nunca considera nem trata como definitiva a forma existente de um processo de produção. Sua base técnica é revolucionária, enquanto todos os modos anteriores de produção eram essencialmente conservadores. Por meio da maquinaria, dos processos químicos e de outros modos, a indústria moderna transforma continuamente, com a base técnica da produção, as funções dos trabalhadores e as combinações sociais do processo de trabalho. Com isso, revoluciona constantemente a divisão do trabalho dentro da sociedade e lança ininterruptamente massas de capital e massas de trabalhadores de um ramo de produção para outro. Exige, por sua natureza, variação do trabalho, isto é, fluidez das funções, mobilidade do trabalhador em todos os sentidos. Entretanto, reproduz em sua forma capitalista a velha divisão do trabalho, com peculiaridades rígidas (MARX, 2012, p.551-552).

O que se vê junto com a modernidade é a “subsunção real” do trabalho ao capital (MARX, 2012). Agora o homem era apenas parte do processo em que lhe foi aviltada a liberdade de criar e utilizar os próprios instrumentos e programar à sua vontade o tempo dedicado à produção.

A subsunção real do trabalho significa que o trabalhador perdeu a sua autonomia e o controle que tinha sobre o processo de produção, cuja estrutura e ritmo passam a ser ditados pela máquina. Esta condensa o conhecimento que o capital extraiu do trabalhador artesanal no período da manufatura e desenvolveu, com o apoio das ciências. Assim, é a máquina que passa a usar o trabalhador – e não mais o contrário – e o capitalismo pode expandir-se, revolucionando o modo de produção (BOLAÑO, 2002, p.2).

Como destacado acima, a subordinação da força de trabalho à tecnologia presente na máquina, resultante do desenvolvimento das forças produtivas criadas pelo próprio homem, também provocou alterações significativas na divisão, organização e qualidade do trabalho. Como consequência,

A classe trabalhadora perde o controle do processo, tendo que se submeter à situação posta, em um quadro de péssimas condições de produção, com baixíssimos salários, longa jornada de trabalho, acentuada exploração da mão-de-obra feminina e infantil. Em um contexto de acelerada urbanização e de revolução nos setores de transporte e comunicação, com as invenções do barco a vapor, da locomotiva e do telégrafo em meio a graves conflitos sociais (com a presença da classe operária emergente), ocorre um reordenamento de todo tecido societário, acentuando o fosso entre as classes fundamentais, no caso, a burguesia e o proletariado, ainda mais nos marcos do capitalismo liberal, onde a concorrência, baseada na liberdade de comércio e produção, encontra sua forma de regulação do mercado (ARANHA, 1999, p.50).

A transição para esse novo estágio do modo de produção capitalista consolidará um longo processo de mudanças políticas e econômicas na Europa Ocidental. Mas, isso não ocorre sem conflitos, como afirmam Netto e Braz (2007, p.173):

Sob o capitalismo concorrencial surgem as lutas de classes na sua modalidade moderna, ou seja, lutas fundadas na contradição entre capital e trabalho. E a resposta burguesa ao protesto operário não se esgotou na repressão pura e simples; tomou também a forma de incorporação de novas tecnologias à produção, de modo a atemorizar os proletários com a ameaça do desemprego pela redução de demanda de trabalho vivo. Na verdade, as inovações funcionam como uma arma nas lutas de

classes; controladas pelos capitalistas, servem na guerra contra os trabalhadores – a propósito dos aperfeiçoamentos industriais ocorridos a partir da primeira crise capitalista, foi observado que “desde 1825, quase todas as novas invenções resultaram das colisões entre o operário e o patrão que, a qualquer preço, procura depreciar a especialidade do operário. Depois de cada nova greve de alguma importância, surgia uma nova máquina” (MARX, 1982a, p.131).

É possível notar, portanto, que o desenvolvimento das forças produtivas esteve sempre a serviço do aumento dos ganhos de produtividade, da intensificação da exploração do trabalho e da redução ou substituição da demanda por trabalho vivo.

No decorrer da história da modernidade, a capacidade do ser social desenvolver novas necessidades, ainda que com o objetivo de manter a lei geral da acumulação capitalista, permite a descoberta e a utilização de mais recursos naturais como incremento do processo produtivo. É assim que se constitui o terreno para Segunda Revolução Industrial a partir da segunda metade do século XIX, com o aparecimento da energia elétrica e o desenvolvimento da eletromecânica – que serviram para ampliar a substituição do trabalho vivo – a descoberta do petróleo, do aço, da química e do motor a combustão interna. Na análise de Aranha (1999, p.55),

Se trata de uma etapa do capitalismo em que a ciência, corporificada em tecnologia, materializa o “trabalho vivo” em “trabalho morto” e redimensiona o processo de trabalho conforme novas determinações. Mais precisamente, a mudança na base técnica da produção, em função da automação de cunho eletromecânico, dá uma nova tônica ao processo de valorização e acumulação do capital, aprofundando a “subsunção real” do trabalho ao capital.

Pode-se afirmar que, de modo geral, esse período foi marcado pelo avanço técnico-científico e tecnológico, sob a égide da automação eletromecânica industrial, bem como pelas tentativas de regulação do conflito entre capital e trabalho. No plano econômico, observa-se a formação dos primeiros monopólios na perspectiva do controle dos mercados em nível mundial, a modificação do papel dos bancos e a formação do capital financeiro. É o começo do estágio imperialista, sob a seguinte caracterização:

1) A concentração da produção e do capital levado a um grau tão elevado de desenvolvimento que criou os monopólios, os quais desempenham um papel decisivo na vida econômica; 2) a fusão do capital bancário com o capital industrial e a criação, baseada neste capital financeiro, da oligarquia financeira; 3) a exportação de capitais, diferentemente da exportação de mercadorias, adquire uma importância particularmente grande; 4) a formação de associações internacionais monopolistas de capitalistas, que partilham o mundo entre si; e 5) o termo da partilha territorial do mundo entre as potências capitalistas mais importantes (LENIN apud NETTO; BRAZ, 2007, p.180).

Esse período, chamado por Mandel (1982) de fase “clássica” do imperialismo, vai da década de 1890 a 1940. Envolveu a emergência e consolidação da organização política e

sindical dos trabalhadores, a disputa de poder econômico e de mercados entre as potências capitalistas que culminou na Primeira Guerra Mundial, a revolução de outubro de 1917, o avanço das experiências de inspiração socialista e comunista, a crise econômica de 1929, o recrudescimento de projetos totalitaristas através do fascismo e do nazismo, até a Segunda Guerra Mundial.

O período pós-guerra viu a ascensão de uma série de indústrias baseadas em tecnologias amadurecidas no período entreguerras elevadas a novos extremos de racionalização na Segunda Guerra Mundial. Os carros, a construção de navios e de equipamentos de transportes, o aço, os produtos petroquímicos, a borracha, os eletrodomésticos e a construção se tornaram os propulsores do crescimento econômico, concentrando-se numa série de regiões de grande produção da economia mundial (HARVEY, 2012, p.125).

O sucesso destas revoluções explica o sucesso econômico dos “anos dourados” ou “três décadas gloriosas” – do fim da segunda guerra mundial até meados dos anos setenta.

Tal período é assinalado por Chesnais (1996, p.297-298) como

Um regime internacional relativamente estável, tendo como pivôs o sistema de paridades fixas entre as moedas e a difusão do modelo fordista de produção e consumo de massas, a partir dos EUA. Esse período é marcado por flutuações cíclicas fracas, correspondentes ao acerto dos desequilíbrios nascidos da acumulação, bastante benignos: desajustes passageiros entre a capacidade de produção e a demanda, que a terapêutica keynesiana pode remediar facilmente. No que diz respeito ao movimento de internacionalização, os fluxos de Investimento Externo Direto já são significativos. Mas, no essencial, eles ajudam a difundir as normas fordistas, ao mesmo tempo em que acomodam confortavelmente, de forma passageira, uma acumulação de capital, cujo quadro essencial continua sendo a economia do Estado nacional. O Investimento Externo Direto assume a forma de “filiais intermediárias”, cuja oferta destina-se prioritariamente ao mercado interno dos países de acolhida, com alguma exportação complementar para a área tradicional de comércio exterior desses mesmos países. Durante essa fase, as relações políticas entre as classes sociais e o grau de efetiva cidadania que os governos possuem asseguram o respeito das multinacionais à certas convenções e formas de relacionamento correspondentes a relação salarial “fordista”, bem como sua colaboração visando a certos objetivos de política econômica nacional.

No campo político, consolida-se a centralização do poder político e econômico nos EUA, um dos motivos pelos quais ocorre a chamada Guerra Fria num contexto em que eclodem as revoluções socialistas na Europa (União Soviética), na China, em Cuba, no Vietnã e em várias nações africanas. Registra-se o aumento da produção industrial e do PIB entre os anos 1950 e 1970 nos países capitalistas desenvolvidos, numa onda longa e expansiva de crescimento econômico. Expande-se o crédito ao consumidor, surge o fenômeno da inflação e o enorme crescimento do setor terciário na perspectiva de mercantilização de todas as atividades humanas (NETTO; BRAZ, 2007).

No contexto produtivo, a base técnica eletromecânica, sob a qual se assenta a automação fixa, através de máquinas especializadas, desenvolve-se a produção em

massa de bens padronizados, exponenciando a separação entre concepção e execução do processo de trabalho, com pouca ou quase nenhuma exigência de qualificação para o segmento que não comanda o processo, alta qualificação para os setores que comandam, e determinadas qualificações para alguns setores fundamentais da produção (ARANHA, 1999, p.81-82).

É fundamental ressaltar que a recuperação e expansão do ciclo de produção capitalista ocorridas no pós-guerra, se deveram ao regime de acumulação fordista:

Esse padrão produtivo estruturou-se com base no trabalho parcelar e fragmentado, na decomposição das tarefas, que reduzia a ação operária a um conjunto repetitivo de atividades cuja somatória resultava no trabalho coletivo produtor de veículos. Paralelamente à perda da destreza do labor operário anterior, esse processo de desantropomorfização do trabalho e sua conversão em apêndice da máquina-ferramenta dotavam o capital de maior intensidade na extração do sobretrabalho. Era necessário também racionalizar ao máximo as operações realizadas pelos trabalhadores, combatendo o “desperdício” da produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo de trabalho, visando à intensificação das formas de exploração. A atividade do trabalho reduzia-se a uma ação mecânica e repetitiva (ANTUNES, 1999, p.36-37).

Neste sentido, a produção em massa de mercadorias, para consumo em massa, tornou-se universal através da aglutinação dos modelos taylorista e fordista:

O taylorismo se caracteriza pela racionalização do tempo e do movimento dos operários assumindo como premissas que o administrador deve se apropriar do conhecimento tradicional dos trabalhadores (artesãos) para classificá-lo, tabulá-lo, redigi-lo a fórmulas ou leis; que todo o trabalho cerebral deve ser banido da oficina aprofundando ainda mais a distinção entre trabalho manual e trabalho intelectual; que todo o trabalho operário deve ser inteiramente planejado pela gerência com antecedência (BAZILIO, 1993, p.52).

Por isso, “o modo de regulação fordista pressupõe a incorporação do salariedade ao mercado consumidor, conforme determinadas estratégias de compromisso, sustentado sob uma política de consenso e coesão social” (ARANHA, 1999, p.86). A coesão social foi assegurada, principalmente, pelo chamado Welfare State, ou Estado de Bem Estar Social, proposto por Keynes.

Tal compromisso tinha como base a inserção no mercado de trabalho e na vida de amplos segmentos populares, por meio de uma regulação de mercado de trabalho que garantia níveis aceitáveis de emprego, salário, saúde, educação e segurança (por intermédio dos chamados bens públicos), assim como, em vários casos uma ampliação dos direitos políticos e jurídicos. O Estado de Bem-Estar, ao mesmo tempo em que socializava partes importantes do custo de reprodução da força de trabalho, participava ativamente do processo de reprodução do capital, mediante o financiamento de infraestruturas, da produção por empresas públicas de bens estratégicos e da implantação de mecanismos protecionistas de atividades produtoras, comerciais e financeiras, essenciais para a valorização do capital (CASTRO apud ARANHA, 1999, p.87).

Mas esse período de Estado intervencionista, não dura além das três décadas gloriosas do século XX. De acordo com Netto (1995, p.185) “a crise do Welfare State explicita o

fracasso do único ordenamento sociopolítico que, na ordem do capital visou expressamente a compatibilizar a dinâmica da acumulação/valorização capitalistas, com a garantia de direitos políticos e sociais mínimos”.

Com o esgotamento do padrão de acumulação fordista, considerado pela maioria dos analistas como mais uma crise estrutural do capitalismo, começa a delinear-se, no início da década de [19]70, um conjunto de mudanças que sob diferentes denominações (“toyotismo”, “pós-fordismo”, “neofordismo”, “acumulação flexível”) aponta para um novo padrão de acumulação capitalista – “o paradigma da flexibilidade” – cuja base técnica tem na microeletrônica o seu eixo central (ARANHA, 1999, p.110).

Advirto que a crise iniciada na década de setenta do século XX é consequência, portanto, de um longo período de sucesso produtivo e econômico do capitalismo imperialista, no sentido de manutenção de amplas taxas de lucratividade e uma relativa redistribuição dos ganhos de produtividade a uma parcela dos trabalhadores assalariados. Em que pese a ascensão vertiginosa da lucratividade da produção econômica capitalista, o estabelecimento de uma sociedade do consumo e a ampliação do poder das multinacionais e dos países industriais sobre os demais países economicamente dependentes, Alves (1998, p.113) mostra que

As principais economias capitalistas passam a conviver, a partir de 1973, com um novo período de crise do capital. A partir daí, tende-se a alternar períodos depressivos, tais como de 1974/75, ou 1981/82, ou ainda 1990/?, com retomadas breves (1976/80) ou de média duração (de 1983/89). A nova (des)ordem capitalista internacional, que nasce em 1973, impõe um cenário de desordem e instabilidade, no bojo de uma profunda Revolução Tecnológica e com a instauração de um novo mercado global.

Ao contrário do que ocorreu nos “anos dourados”, onde a produção em massa conseguiu alcançar por trinta anos o consumo massificado de mercadorias, nos anos seguintes, o capitalismo viveu uma crise de superprodução e de redução do poder de compra, portanto, de realização da mais-valia.

Esta crise é, em primeiro lugar, uma crise do modo de organização interna do processo de trabalho, que Aglietta resume através dos seguintes pontos: primeiro, elevação do tempo com o desequilíbrio na cadeia de produção. Este desequilíbrio resulta da falta de sincronização entre os diversos ciclos de produção de uma mercadoria, por conta dos diferentes tempos exigidos por cada operação. Segundo, intensificação do trabalho e seus efeitos sobre o equilíbrio psicológico e fisiológico dos trabalhadores [resultando em interrupções no processo produtivo, acidentes de trabalho, aumento significativo do absenteísmo e, conseqüentemente, implicando na contratação de mão-de-obra excedente]. O terceiro motivo que estabelece os limites internos do processo de trabalho deve-se à “desaparição da percepção do laço entre o rendimento coletivo da força de trabalho e o gasto de energia individual dos trabalhadores”. Vale dizer: o rompimento entre esforço e salário (TEIXEIRA, 1998, p.58-59).

Deste modo, não era mais possível uma elevação regular do salário real. A queda exponencial nas taxas de lucro não permitiria ao capital abrir espaço para ampliação do valor da mercadoria força de trabalho. O regime fordista-taylorista chegava ao limite das possibilidades de aumentar a intensificação da exploração do trabalho ao ponto de garantir a elevação de ganhos de produtividade na produção.

O estrangulamento da mais-valia relativa, que se origina no processo de trabalho, freia a expansão das relações de intercâmbio entre os dois setores de produção. O desenvolvimento do setor que produz os meios de produção se vê obstaculizado porque já não dá lugar a mutações técnicas, que se traduzam em uma intensificação da mecanização do trabalho, que economize tempo de trabalho direto, na medida suficiente para compensar a elevação da composição orgânica de capital (AGLIETTA apud TEIXEIRA, 1998, p.60).

Como modo de acumulação hegemônico naquele período histórico, a crise do processo de acumulação fordista conseguiu alcançar todas as esferas da economia. O esgotamento das altas taxas de lucratividade da longa onda expansiva da economia atingiu escala mundial

Rapidamente, a taxa de lucro começou a declinar: entre 1968 e 1973, ela cai, na Alemanha Ocidental, de 16,3 para 14,2%, na Grã-Bretanha, de 11,9 para 11,2%, na Itália, de 14,2 para 12,1%, nos Estados Unidos, de 18,2% para 17,1% e, no Japão, de 26,2% para 20,3%. Também o crescimento econômico se reduziu: nenhum país capitalista central conseguiu manter as taxas do período anterior. Entre 1971 e 1973, dois detonadores anunciaram que a ilusão do “capitalismo democrático” chegava ao fim: o colapso do ordenamento financeiro mundial, com a decisão norte-americana de desvincular o dólar do ouro (rompendo, pois, com o acordo de Bretton Woods que, após a Segunda Guerra Mundial, convencionaram o padrão-ouro como lastro para o comércio internacional e a conversibilidade do dólar em ouro) e o choque do petróleo, com a alta dos preços determinada pela Organização dos Países Exportadores de Petróleo/OPEP (NETTO; BRAZ, 2007, p.213).

E não é só isso. Convém atentar para o que Alves (1998, p.114) destaca como particularidades marcantes desse ciclo capitalista na corrida desenfreada pela manutenção de sua expansão e valorização:

Um traço importante da nova crise do capital é, segundo Kurz, *o predomínio do capital fictício*, do crédito governamental e da especulação, que deu origem à era do capitalismo-cassino de dimensões globais. Como, segundo ele, o rendimento da produção industrial diminui cada vez mais, os lucros passaram a fluir para a especulação. Além disso, como o trabalho produtivo, em virtude da racionalização tecnológico-organizacional, continua “a derreter como neve ao sol”, o capital mundial minimiza seu raio de ação. A incapacidade da desvalorização de capitais, o enorme excedente de capacidade produtiva e do volume de “capitais-não aplicados”, a “superacumulação” de capitais-dinheiro (que está por trás do *boom* especulativo e da aceleração do processo inflacionário) são traços estruturais da nova crise de superprodução que impedem que ocorra novamente um *boom* de crescimento capitalista, tal qual ocorreu nas décadas de cinquenta e sessenta.

Ou seja, a longa onda de crescimento econômico tornou-se, nesse momento, recessiva. Portanto, eram necessárias transformações no processo produtivo, na regulação dos salários e

no papel exercido pelo Estado, sobretudo, dado o poder que a organização sindical dos trabalhadores havia conquistado nos “anos dourados”:

A recessão generalizada de 1974-1975 acende o sinal vermelho para o capital monopolista que, a partir de então, implementa uma estratégia política global para reverter a conjuntura que lhe é francamente negativa. O primeiro passo é o ataque ao movimento sindical, um dos suportes do sistema de regulação social encarnados nos vários tipos de Welfare State – com o capital atribuindo às conquistas do movimento sindical a responsabilidade pelos gastos públicos com as garantias sociais e a queda das taxas de lucros às suas demandas salariais. Nos finais dos anos setenta, esse ataque se dá por meio de medidas legais restritivas, que reduzem o poder de intervenção do movimento sindical; nos anos oitenta, o assalto do patronato toma formas claramente repressivas – e de que são exemplos as ações dos governos Thatcher, na Inglaterra, e Reagan, nos Estados Unidos (NETTO; BRAZ, 2007, p.213).

A chamada crise de superprodução é marcada pelo “incremento da capacidade produtiva ociosa, excesso de mercadorias e estoque, um excedente de capital-dinheiro e um nível elevado de desemprego, de caráter estrutural” (ALVES, 1998, p.114). Nesse interim, Chesnais (1996, p.298) aponta como sintomas da crise do sistema de regulação, por volta de 1978-1979, os seguintes elementos:

rigidez das estruturas industriais oligopolistas, no plano nacional; crise de todas as determinações da relação salarial fordista; crise fiscal do Estado e questionamento da amplitude assumida pelos gastos públicos; deterioração das relações constitutivas da estabilidade do regime internacional. Uma das características marcantes do período imediatamente posterior à recessão de 1974-1975 foi uma taxa de crescimento do Investimento Externo Direto muito superior à do investimento doméstico, pois as grandes companhias buscavam uma saída para queda da rentabilidade do capital, para a saturação da demanda de bens de consumo duráveis e para a contestação dos trabalhadores, na deslocalização acelerada de suas operações. Ao começarem a dissociar seu próprio destino daquele de sua economia de origem, os grupos contribuem para enfraquecer o quadro da economia do Estado nacional, e não para restaurar o círculo virtuoso da acumulação segundo as modalidades da regulação fordista. O papel desempenhado pela internacionalização do capital, no processo de desregulamentação cumulativa dos mecanismos associados à regulação fordista, adquire importância ainda maior, quando se leva em conta a internacionalização do capital monetário, ao mesmo título do que a do capital produtivo, isto é, como expressões distintas, mas interligadas, de um movimento único de libertação do capital de todas as instituições que enquadravam e “regulavam” suas operações (CHESNAIS, 1996, p.298-299).

A partir daí o processo de mundialização do capital estendeu mais fortemente seus “tentáculos” sob os mercados nacionais e, principalmente, os de países considerados subdesenvolvidos e de economia vulneráveis. Vale destacar que o fenômeno da mundialização do capital

é o resultado de dois movimentos conjuntos, estreitamente interligados, mas distintos. O primeiro pode ser caracterizado como a mais longa fase de acumulação ininterrupta do capital que o capitalismo conheceu desde 1914. O segundo diz respeito às políticas de liberalização, de privatização, de desregulamentação e de desmantelamento de conquistas sociais e democráticas, que foram aplicadas desde o

início da década de 1980 sob os impulsos dos governos Thatcher e Reagan. A perda, para a esmagadora maioria dos países capitalistas, de boa parte de sua capacidade de conduzir um desenvolvimento parcialmente autocentrado e independente; o desaparecimento de certa especificidade dos mercados nacionais e a destruição, para muitos Estados, da possibilidade de levar adiante políticas próprias, não são consequência mecânica da globalização, intervindo como processo “externo”, sempre mais coercitivo, impondo a cada país, a seus partidos e seus governos uma determinada linha de conduta. Sem a intervenção política ativa dos governos Thatcher e Reagan, e também do conjunto dos governos que aceitaram não resistir a eles, e sem a implementação de políticas de desregulamentação, de privatização e de liberalização do comércio, o capital financeiro internacional e os grandes grupos internacionais não teriam podido destruir tão depressa e tão radicalmente os entraves e freios à liberdade deles de se expandirem à vontade e de explorarem os recursos econômicos, humanos e naturais, onde lhes for conveniente (CHESNAIS, 1996, p.34).

Vê-se então que a terceira fase do estágio imperialista do capitalismo inclui a sua tentativa de superação da crise estrutural pela mundialização da economia de mercado, a privatização, a desregulamentação e liberalização comercial, pondo fim ao Estado previdenciário e a parcelas significativas do que se entende por autonomia das economias nacionais. Por isso, “a mundialização deve ser pensada como uma fase específica do processo de internacionalização do capital e de sua valorização, à escala do conjunto das regiões do mundo onde há recursos ou mercados, e só a elas” (CHESNAIS, 1996, p.32). Esse processo implicou no alto investimento de capital externo nas economias nacionais para exploração de suas riquezas naturais e de força de trabalho, sobre o qual Chesnais (1996, p.33) faz a seguinte caracterização:

O Investimento Externo Direto suplantou o comércio exterior como vetor principal no processo de internacionalização; seu papel é tão importante nos serviços como no setor de manufaturas. O Investimento Externo Direto caracteriza-se por alto grau de concentração dentro dos países adiantados, especialmente os da Tríade [Estados Unidos, Japão e União Europeia]. Esse acerto de alvo se fez às custas dos países em desenvolvimento. O chamado intercâmbio intra-setorial é a forma dominante do comércio exterior. Caracteriza-se pelo intercâmbio intergrupo, no quadro dos mercados privados das multinacionais, bem como por suprimentos internacionais, organizados pelos grupos, em insumos e produtos acabados. A integração horizontal e vertical das bases industriais nacionais separadas e distintas está ocorrendo a partir do IED. As multinacionais beneficiam-se, simultaneamente, a partir da liberalização do comércio, da adoção de novas tecnologias e do recurso a novas formas de gerenciamento da produção (o toyotismo).

Além disso, registra-se o ataque direto ao poder sindical que resistia às tentativas de intensificação da exploração e do ritmo de trabalho em, praticamente, todos os continentes.

Essa recolonização encontrou nos poderosos sindicatos operários o principal obstáculo às suas pretensões. Portanto, no caso do trabalho organizado, a fragilização dos sindicatos passa a se constituir como um requisito para a reestruturação do poder do capital. Isso se verificou no Japão da Toyota, na Inglaterra de Thatcher e no Brasil de Collor. Em todos esses casos o poder sindical começou a ser questionado a partir da reposição da “lei da oferta e da procura”, do

mercado livre e desregulado contra os “monopólios” sindicais (MENELEU NETO, 1998, p.79).

Nesse processo, a saída encontrada pelo capital é estabelecer uma nova racionalização do trabalho. Isso inclui reduzir os custos com pessoal para manter as taxas de lucro e constituir um trabalhador com uma “mentalidade cooperativa”. Fazia-se necessário intensificar a nova forma de regulação do trabalho, de modo a reduzir o seu valor, ainda que a custa de direitos:

A palavra de ordem é liberar, buscando a criação de um mercado livre: livre de sindicatos. Do mesmo modo que o capital financeiro se libertou do controle do Estado-Nação, o capital produtivo passou a exigir um mercado de trabalho o mais possível desregulamentado (MENELEU NETO, 1998, p.80).

A bem da verdade, a crise de profundidade estrutural vai exigir, para sua superação, um novo modo de regulação da produção. Teixeira (1998, p.62) afirma que, nesse momento,

É necessário reestruturar, na sua totalidade, o modo fordista de regulação, para dar lugar a uma nova relação salarial, na qual sejam restabelecidos os pré-requisitos econômico-sociais de um novo ciclo de acumulação do capital. Visto que a crise aparece, antes de tudo, como uma crise social, e que por isso mesmo atinge o coração das relações contratuais entre capital e trabalho, ela acaba por alcançar o sistema estatal, principalmente na sua capacidade de financiamento do processo de acumulação e na sustentação de suas políticas compensatórias. Diante disso, Aglietta só vê uma saída: “uma transformação massiva do trabalho improdutivo em trabalho produtor de mais-valia”. Ora, uma transformação massiva do trabalho improdutivo em trabalho produtivo terá implicações brutais sobre a produção de bens e serviços coletivos. De duas uma: ou se reduz a produção desses bens e serviços e, portanto, se deterioram as condições materiais de existência da classe trabalhadora; ou esses bens e serviços terão que ser convertidos em mercadorias, o que só será possível mediante uma privatização brutal desse setor social.

Esse contexto irá exigir maior abertura econômica e de mercados nacionais, além de uma refuncionalização do Estado, cada vez mais em favor das necessidades do capital. E “foi nessa tentativa de superar o impasse do lucro que a política econômica sofreu a ‘virada neoliberal’, tendo a perspectiva de criar as condições para a reestruturação capitalista global” (MENELEU NETO, 1998, p.79).

Patrocinado pelo grande capital e com o apoio dos meios de comunicação de massa, a partir da década de 1980, tomou força a disseminação da ideologia neoliberal, conquistando parcelas da população dos países desenvolvidos e subdesenvolvidos:

Essa ideologia legitima precisamente o projeto do capital monopolista de romper com as restrições sociopolíticas que limitam a sua liberdade de movimento. Seu primeiro alvo foi constituído pela intervenção do Estado na economia: o Estado foi demonizado pelos neoliberais e apresentado como um trambolho anacrônico que deveria ser reformado – e, pela primeira vez na história do capitalismo, a palavra *reforma* perdeu o seu sentido tradicional de conjunto de mudanças para ampliar direitos (NETTO; BRAZ, 2007, p.227).

Trata-se, pois, da retomada da ideologia do Estado mínimo. Mínimo para suas populações nacionais e máximo para o incremento do capital monopolista:

O ‘ajuste neoliberal’ é caracterizado, principalmente, por uma política industrial centrada na abertura comercial, e pelo novo impulso no processo de privatização, desregulamentação e flexibilização das relações trabalhistas, austeridade no gasto público, reestruturação das políticas sociais etc. (ALVES, 1998, p.131).

Sob o discurso da necessidade de globalização da economia exige a desregulamentação universal dos mercados internos e a plena liberdade de investimento e aumento das taxas de lucro para os capitalistas.

O ataque do grande capital às dimensões democráticas da intervenção do Estado começou tendo por alvo a regulamentação das relações de trabalho e avançou o sentido de reduzir, mutilar e privatizar os sistemas e seguridade social. Prosseguiu estendendo-se à intervenção do Estado na economia: o grande capital impôs “reformas” que retiraram do controle estatal empresas e serviços – trata-se do processo de privatização, mediante o qual o Estado entregou o grande capital, para exploração privada e lucrativa, complexos industriais inteiros (siderurgia, indústria naval e automotiva, petroquímica) e serviços de primeira importância (distribuição de energia, transportes, telecomunicações, saneamento básico, bancos e seguros). Essa monumental transferência de riqueza social, construída com recursos gerados pela massa da população, para o controle dos grupos monopolistas operou-se nos países centrais, mais especialmente nos países periféricos – onde, em geral, significou uma profunda desnacionalização da economia e se realizou em meio a procedimentos profundamente corruptos (NETTO; BRAZ, 2007, p.228).

Quanto ao crescimento do desemprego, este deveria parecer uma questão de instabilidade da moeda, que, por sua vez, requereria medidas de combate à inflação. As medidas eram as justificativas para a redução dos salários reais. Nesse contexto, além do desemprego em massa, cresce a pauperização relativa que atinge o contingente de trabalhadores inseridos no mercado de trabalho. Assim, o desemprego estrutural tornou-se peça ainda mais fundamental ao processo de reestruturação produtiva, afinal

a existência de um enorme contingente de desempregados permite ao capitalista pressionar os salários para um nível inferior; essa é a função primária que o exército industrial de reserva desempenha sob o capitalismo. Trata-se de um poderoso instrumento para que o capitalista incremente a exploração da força de trabalho – pode-se mesmo afirmar que, grosso modo, “os movimentos gerais do salário são exclusivamente regulados pela expansão e contração do exército industrial de reserva” (NETTO e BRAZ, 2007, p.134).

A ofensiva do capital avança sob o trabalho também a partir da “racionalização brutal do trabalho vivo” (CORIAT, 1994) baseada no modelo japonês de produção flexível, o toyotismo. O objetivo deste é garantir “a constituição de uma nova subjetividade operária, capaz de promover uma nova via de racionalização do trabalho” (ALVES, 2005, p.32).

Essa forma de organização da produção predominante nos anos oitenta foi adotada pelo setor industrial nos Estados Unidos, Europa, Ásia e América Latina. Mas, não sem o reforço das novas tecnologias.

É a partir da nova crise do capital que nasce a Revolução Tecnológica, que atinge os mais diversos setores sociais e assume notáveis proporções. É claro que seu princípio ocorre na “idade de ouro” do capitalismo, mas ela atinge novos patamares apenas a partir da década de setenta, com as tecnologias microeletrônicas. A nova Revolução Tecnológica implica alterações profundas no processo produtivo voltadas para a flexibilidade do trabalho (ALVES, 1998, p.117).

Segundo Alves (2005, p.32-38) o modelo toyotista de produção se hegemoniza pós-fordismo porque, nos marcos do capitalismo mundializado, adequa-se,

por um lado, às necessidades da acumulação do capital na época da crise de superprodução, e, por outro, ajusta-se à nova base técnica da produção capitalista, sendo capaz de desenvolver suas plenas potencialidades de flexibilidade e de manipulação da subjetividade operária. [...] na perspectiva histórica, o desenvolvimento da nova base técnica da produção microeletrônica é posterior à instauração do toyotismo nos anos 50. Entretanto, é nas condições da mundialização do capital, quando se impulsiona a introdução das novas tecnologias microeletrônicas na produção, que a “cultura organizacional” do toyotismo encontrará um solo fértil, adequando às necessidades técnicas da nova materialidade da indústria mundial: o avanço das iniciativas organizacionais de envolvimento do trabalhador, a captura da subjetividade operária, a inserção engajada dos trabalhadores no processo produtivo (a autorracionalização operária). Desse modo, uma característica central do toyotismo é a vigência da “manipulação” do consentimento operário, objetivada em um conjunto de inovações organizacionais, institucionais e relacionais no complexo de produção de mercadorias, que permitem superar os limites postos pelo taylorismo-fordismo. É um novo tipo de ofensiva do capital na produção que reconstitui as práticas tayloristas e fordistas na perspectiva do que poderíamos denominar uma captura da subjetividade operária pela produção do capital.

Foi o toyotismo que permitiu a articulação entre a coerção capitalista – através do controle do trabalho – e o consentimento operário no processo de produção de mercadorias. No entanto, a estratégia está na “centralidade de seus protocolos organizacionais (e institucionais)” (ALVES, 2005, p.40). Agora “a nova via da racionalização do trabalho, são a autonomação/ auto-ativação, *just in time/ kanban* e a polivalência operária” (ALVES, 2005, p.41-42). De toda forma, “os nexos contingentes do toyotismo instauram uma ‘flexibilidade interna’, constituída no coletivo de trabalho no espaço (e na cadeia) de produção, capazes de contribuir para os ganhos de produtividade buscados pela nova gestão da produção” (ALVES, 2005, p. 41-42). Trata-se de

recompor uma nova racionalização (e intensificação) do trabalho, pela “desespecialização dos trabalhadores qualificados”, por meio da instalação de certa polivalência e plurifuncionalidade dos homens e máquinas, e do “tempo partilhado”, baseados em tarefas múltiplas e agradáveis, em padrões (de tempo e de trabalho) flexíveis (ALVES, 2005, p.44).

Deste modo, a reestruturação produtiva, como resposta à crise capitalista, é caracterizada não só pela mudança da base técnica, mas também pela flexibilização do processo produtivo em que foi adotada uma nova forma de organização e gerenciamento da produção. Todavia,

a natureza do toyotismo, ou da ideologia do neoprodutivismo, apesar de basear-se na introdução de novas tecnologias microeletrônicas na produção (o “trabalho morto”), sua maior preocupação ainda é manipular e constituir um novo tipo de exploração do trabalho vivo (ALVES, 2005, p.64).

Essas mudanças provocaram implicações diretas e indiretas na divisão social do trabalho, seja pelo controle, pela cooperação ou pela neutralização do sindicalismo de classe, em detrimento do sindicalismo de empresa – sob “o discurso de que a empresa é a sua ‘casa’ e que eles devem vincular o seu êxito pessoal ao êxito da empresa; não por acaso, os capitalistas [através de suas agências e companhias] já não se referem a eles [os trabalhadores] como ‘operários’ ou ‘empregados’ – agora são ‘colaboradores’, ‘cooperadores’, ‘associados’ etc.” (NETTO; BRAZ, 2007, p.217). Além disso, nesse novo modelo,

A flexibilidade e a mobilidade permitem que os empregadores exerçam pressões mais fortes de controle do trabalho sobre uma força de trabalho de qualquer maneira enfraquecida por dois surtos selvagens de deflação, força que viu o desemprego aumentar nos países capitalistas avançados (salvo, o Japão) para níveis sem precedentes no pós-guerra. Diante da forte volatilidade do mercado, do aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de mão-de-obra excedente (desempregados ou subempregados) para impor regimes e contratos de trabalhos mais flexíveis (com aparente redução do emprego regular em favor do crescente uso do trabalho em tempo parcial, temporário ou subcontratado) (HARVEY, 2012, p.140-142).

Infere-se que a apropriação do saber e do fazer do trabalhador integrado ao processo produtivo nas novas relações industriais, ainda que pareça, não modifica a relação original entre o capitalista e a exploração do trabalhador assalariado.

Elas não eliminam o antagonismo estrutural entre capital e trabalho assalariado, pelo contrário, significam uma nova forma de organizar (e de gerenciar) a exploração do “trabalho vivo”, constituindo uma subsunção real da subjetividade operária à lógica do capital. Este é o verdadeiro objetivo da “fragmentação sistêmica”: instituir uma nova modalidade de gerenciar (e reproduzir) a lógica do capital sob a nova crise do capitalismo mundial, constituir uma nova hegemonia do capital na produção, capaz de permitir um novo salto de acumulação capitalista (ALVES, 2005, p.59-60).

Harvey (2012, p.140) denomina essa reestruturação do processo produtivo, bastante distinta do modo anterior de funcionamento, como *acumulação flexível*. Para o autor,

a acumulação flexível é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo e se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos

produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças no padrão de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, por exemplo, um vasto movimento no emprego do chamado ‘setor de serviços’, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas. Ela também envolve um novo movimento de ‘compressão do espaço-tempo’ no mundo capitalista – os horizontes temporais da tomada de decisões privada e pública se estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões no espaço cada vez mais amplo e variegado (HARVEY, 2012, p.140).

Mais precisamente, “o complexo de reestruturação produtiva, que se desenvolve a partir dos anos 80, vincula-se à própria sede do capital financeiro em procurar maior rentabilidade, pela imposição de racionalizações e inovações para satisfazer os acionistas com sua lógica do lucro imediato, cujo horizonte temporal é de curto ou curtíssimo prazo” (ALVES, 2005, p.64).

Essa tendência de fortalecimento do capitalismo parasitário e rentista revela o grau de fetichismo das relações de propriedade do capital nesse momento histórico. Afinal, a financeirização permite uma valorização cada maior sem passar pelo processo de produção de mercadorias. No entanto, é fundamental esclarecer que essa autonomia é relativa, uma vez que o capital investido no setor financeiro nasce sempre da esfera produtiva, envolvendo investimento no setor da produção de bens e serviços, e dependente de força de trabalho.

Neste sentido, todo o esforço realizado pelo capital, então mundializado, é para tentar recuperar a queda da taxa de lucro e aumentar os níveis de exploração da mais-valia. Vale dizer que, para além disso,

os novos sistemas financeiros implementados a partir de 1972 mudaram o equilíbrio das forças em ação no capitalismo global, dando muito mais autonomia ao sistema bancário e financeiro em comparação com o financiamento corporativo, estatal e pessoal. A acumulação flexível evidentemente procura o capital financeiro como poder coordenador mais do que o fordismo fazia. Isso significa que a potencialidade de formação de crises financeiras e monetárias autônomas e independentes é muito maior do que antes, apesar de o sistema financeiro ter mais condições de minimizar os riscos através da diversificação e da rápida transferência de fundos de empresas, regiões e setores em decadência para empresas, regiões e setores lucrativos. Boa parte da fluidez, da instabilidade e do frenesi pode ser atribuída diretamente ao aumento dessa capacidade de dirigir os fluxos de capital para lá e para cá de maneira que quase parecem desprezar as restrições de tempo e de espaço que costumam ter efeito sobre as atividades materiais de produção e consumo (HARVEY, 2012, p.155).

Um exemplo prático desses investimentos voláteis e cada vez mais internacionalizados é o do setor de serviços. Chesnais (1996) chama atenção, inclusive, para o caso do transporte aéreo onde a desregulamentação e privatização ocorreram em escala mundial, principalmente,

através da aquisição e/ou fusão de companhias aéreas, intensificando sua concentração. Os demais serviços como aqueles ligados ao setor financeiro e fiscal através de consultoria, o de trabalho temporário por franquias, e os serviços de lazer e turismo – como, hotelaria, restaurantes, viagens, locações de automóveis – cederam ao processo de cooperação internacional, considerando o custo-benefício e as especificidades do mercado e de cada atividade. Um dos meios para alcançar vantagens concorrenciais foi através da formação das “empresas-redes”:

Antes mesmo que os sistemas mundializados de telecomunicação e telemática viessem lhes proporcionar novo suporte, o estabelecimento ou aquisição de uma rede internacional já constituía uma importante fonte de vantagens específicas. A capacidade da companhia de reduzir ou minimizar os custos de transação ligados ao comércio exterior, ou à gestão do contato direto em mercados mundiais ainda parcialmente fechados e “imperfeitos” por natureza é diretamente condicionada pelo controle de uma rede internacional. Tal situação permite que a companhia combine, ainda, as vantagens de localização e suas vantagens próprias (SAUVIAT apud CHESNAIS, 1996, p.202).

Sob a matriz dessas mudanças no mundo da produção e do trabalho, as multinacionais e a grande indústria passam a fortalecer esse tipo de organização nessas “empresas-rede”. Isto é, os grupos monopolistas assumem os custos e o controle da produção, e transferem o processo de produção de mercadorias através da terceirização, seja por meio de empresas menores ou por meio da contratação direta e/ou informal de peças e serviços. Essas mudanças seriam impossíveis sem o intermédio das novas tecnologias e do capital mundializado.

As novas formas de gerenciamento e controle, valendo-se de complexas modalidades de terceirização, visam a ajudar os grandes grupos a reconciliar a grande centralização do capital e a descentralização das operações, explorando as possibilidades proporcionadas pela teleinformática e pela automatização. O grau de interpenetração entre os capitais de diferentes nacionalidades aumentou. O investimento internacional cruzado e as fusões-aquisições transfronteiras engendram estruturas de ofertas altamente concentradas em nível mundial. Sobre essa base, houve o surgimento de oligopólios mundiais num número crescente de indústrias. Constituídos sobretudo por grupos americanos, japoneses e europeus, eles delimitam entre si um espaço privilegiado de concorrência e cooperação. Esse espaço é defendido contra a entrada de novos concorrentes de fora da área da OCDE¹, tanto por barreiras de entrada de tipo industrial, quanto por barreiras comerciais regidas pelo GATT². A ascensão de um capital muito concentrado, que conserva a forma monetária, a qual favoreceu, com grandes lucros, a emergência da “globalização financeira” acentuou os aspectos financeiros dos grupos industriais e imprimiu uma lógica financeira ao capital investido nas manufaturas e serviços (CHESNAIS, 1996, p.33).

¹ Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, fundada em 30 de setembro de 1961, com o objetivo de manter a estabilidade econômica dos 34 países membros, em sua maioria, Europeus, após a Segunda Guerra Mundial.

² *General Agreement on Tariffs and Trade* ou Acordo Geral de Tarifas e Comércio, que pretendia reduzir as barreiras para o comércio internacional. Foi substituído em 1995 pela Organização Mundial do Comércio (OMC), hoje composta por 160 países membros.

É nestas circunstâncias que as “empresas-rede” funcionam, inclusive, pelos regimes de franquia, como é o caso dos serviços de turismo e da indústria de serviços de alimentação, como as crescentes redes de *fast food* e restaurantes:

A adoção de formas contratuais de relacionamento, mais flexíveis e menos onerosas do que a instalação de filiais controladas majoritariamente, permite às companhias valorizar mundialmente seu know-how específico, concentrando esforços na normalização e padronização dos produtos “personalizados” e no controle da “qualidade” associada à sua imagem de marca. O franqueador entra com as vantagens específicas (nome e reputação, know-how, volume financeiro e porte do grupo), bem como as vantagens ligadas aos aspectos imprevistos da demanda. A gestão centralizada da franquia visa a assegurar, ao menor custo, o controle da qualidade da prestação, graças à codificação, extremamente detalhada e padronizada, tanto dos serviços como dos procedimentos de relatório e controle. As multinacionais deixam que os seus parceiros subalternos, os beneficiários da franquia, suportem o peso de todos os investimentos locais e enfrentem os imprevistos de flutuações da demanda. Elas remetem totalmente aos franqueados tudo o que diz respeito aos numerosos problemas da administração cotidiana da força de trabalho. Longe de estar em contradição com a exploração das vantagens de localização, essa forma permite alcançá-las ao menor custo e com o máximo de lucros (CHESNAIS, 1996, p.203).

Por isso, entre as novas estratégias de salvaguardar o sistema, a desterritorialização é uma das formas encontradas para baratear os custos da produção. Sendo assim, o capital se torna cada vez mais concentrado e a produção cada vez mais descentralizada.

Surge uma miríade de pequenas empresas, subcontratadas ou de fornecedores, em vários graus da cadeia produtiva, que instauram uma relação de longo prazo com a empresa central (o conglomerado ou corporação transnacional), cuja duração é determinada pelo ciclo do produto. A firma descentralizada e externalizada – ou diríamos flexível, não apenas nas relações entre capital e trabalho intrafirma, mas nas relações entre empresas na cadeia produtiva – aparece mais adaptada às novas formas de concorrência capitalista. A descentralização da iniciativa de resposta dá à corporação transnacional maior capacidade de sobreviver no mercado mundial (ALVES, 2005, p.58-59).

Esse processo se dá também a partir da deslocalização das companhias de seus países de origem para os países de línguas aproximadas e que facilita a transferência de conhecimentos, com mão-de-obra em abundância e de baixo custo. A Índia e as Filipinas são exemplos de países que receberam companhias americanas e britânicas. As seguradoras, bancos e companhias aéreas são exemplos de serviços que, em decorrência dos fusos, não deixam de funcionar sequer por um segundo (CHESNAIS, 1996). A deslocalização inclui

incentivos governamentais favorecendo o desenvolvimento local da indústria de programação, autorizando as companhias estrangeiras a implantar filiais que gozam de importantes benefícios fiscais, mesmo se controladas, em 100%, pelas matrizes; em contrapartida, as companhias estrangeiras comprometem-se a reexportar a totalidade da sua produção (CHESNAIS, 1996, p.204).

Deste modo, o capital “invade” as economias nacionais, rompendo com suas legislações e introduzindo uma dinâmica de precarização do trabalho, intensificação dos processos de exploração das riquezas naturais e mercantilização das políticas sociais (transformando-as em serviços lucrativos). Por isso, Chesnais (1996, p.33) considera que

O movimento da mundialização é excludente. Com exceção de uns poucos “novos países industrializados”, que haviam ultrapassado, antes de 1980, um patamar de desenvolvimento industrial que lhes permite introduzir mudanças na produtividade do trabalho e se manterem competitivos, está em curso um nítido movimento tendente à marginalização dos países em desenvolvimento. Esse movimento caracterizou-se, na década de 80, por um claro recuo dos Investimentos Externos Diretos e das transferências de tecnologias aos países em desenvolvimento, bem como por um começo de exclusão de vários países produtores de produtos de base, em relação ao sistema de intercâmbio.

Sendo assim, vê-se que entre as (excludentes) alternativas planejadas e executadas pelo capital para recuperação das altas taxas de lucro pós-crise dos anos 1970, estão a flexibilização do processo produtivo de mercadorias e das relações de trabalho com ampla precarização destas; o desemprego estrutural globalizado; o aumento do investimento externo direto garantindo a internacionalização e financeirização da economia; a formação de alianças estratégicas e dos oligopólios; a terceirização da produção; a destruição das economias nacionais e das formas de seguridade social das populações com redução do papel do Estado e a privatização das riquezas naturais e dos serviços.

Visto sob o ângulo das necessidades do capital concentrado, o duplo movimento de desregulamentação e de privatização dos serviços públicos constitui uma exigência que as novas tecnologias (a teleinformática, as “infovias”) vieram atender sob medida. Atualmente, é no movimento de transferência, para a esfera mercantil, de atividades que até então eram estritamente regulamentadas ou administradas pelo Estado, que o movimento de mundialização do capital encontra suas maiores oportunidades de investir. A desregulamentação dos serviços financeiros num primeiro tempo; depois, nos anos 80, o início da desregulamentação e privatização dos grandes serviços públicos (em particular, os transportes aéreos, as telecomunicações e os grandes meios de comunicação de massas) representam a única “nova fronteira” aberta para o investimento externo direto, sobre a base das atuais relações entre os países e entre as classes sociais. Enquanto o crescimento do setor manufatureiro entra em choque com o aumento brutal do desemprego, com a marginalização do comércio exterior em muitos países e com a repartição sempre mais desigual do poder aquisitivo, atividades com as “indústrias multimídias” são as únicas que oferecem possibilidades de expansão (CHESNAIS, 1996, p.186).

Esses processos de recuperação cíclica do capital não seriam possíveis sem o alto investimento no desenvolvimento das forças produtivas – num esforço e volume de recursos oriundo de todas as partes do mundo, sobretudo, dos países da Tríade, mas como nunca visto antes na história da humanidade.

Dois fatores principais que, na década de 80, aceleraram as mudanças nas formas de internacionalização que prevaleciam anteriormente, e que levaram à globalização,

seriam, em primeiro lugar, “a desregulamentação financeira e o desenvolvimento, cada vez mais acentuado, da globalização financeira” e, em segundo lugar, “o papel das tecnologias que funcionam, ao mesmo tempo, como condição permissiva e como fator de intensificação dessa globalização” (CHESNAIS, 1996, p.26).

Para Harvey (2012, p.150-151) “o capitalismo está se tornando cada vez mais organizado através da dispersão, da mobilidade geográfica e das respostas flexíveis nos mercados de trabalho e nos mercados de consumo, acompanhado por pesadas doses de inovação tecnológica, de produto e institucional”. Para compreender melhor esse processo, no próximo item apresento como esse desenvolvimento tecnológico, com base na microeletrônica, provoca sérias implicações na vida social e, especialmente no chamado “mundo do trabalho”.

1.2. APONTAMENTOS SOBRE A MICROELETRÔNICA NO PROCESSO PRODUTIVO NO PÓS-1970

Nas duas últimas décadas do século XX, o desenvolvimento das forças produtivas dá um largo passo com a mudança da base técnica do modo de produção capitalista, da eletromecânica para a microeletrônica. Trata-se do que muitos autores consideram como Terceira Revolução Industrial. A revolução microeletrônica inclui o desenvolvimento da robótica, da máquina numérica e da informática. Além destas, o período é marcado pela revolução microbiológica, com o desenvolvimento da engenharia genética e a produção de matérias-primas; e pela revolução energética, com a descoberta da energia nuclear (ARANHA, 1999).

Este período, conforme tratado anteriormente, coincide com a crise estrutural do capital, iniciada na década de 1970 e que perdura até os dias atuais. Ocorre que “esgota-se a modalidade de acumulação denominada rígida, própria do taylorismo-fordismo, e começa a se instaurar aquela que vai caracterizar a terceira fase do estágio imperialista, a acumulação flexível” (NETTO; BRAZ, 2007, p.215).

A substituição da automação de base eletroeletrônica pela automação de base microeletrônica é resultante da demanda por aumento dos ganhos de produtividade superiores à racionalidade taylorista-fordista (ARANHA, 1999). Significa que

a dinâmica de estabelecimento desses novos paradigmas se assenta na busca da integração e da flexibilidade das linhas de produção, o que tem sido obtido pela utilização combinada das propriedades dos novos meios de trabalho resultantes da aplicação produtiva da informática e da eletrônica. [...] Os custos de produção não

são mais concebidos como dependentes dos tempos humanos, e sim da ocupação das máquinas (CORIAT apud ARANHA, 1999, p. 112-113 & 115).

Outra mudança incorporada a esse processo de reestruturação produtiva foi a introdução de técnicas japonesas de gestão organizacional do trabalho³, com base na organização da produção. A “japonização” é parte da modernização compatível com a flexibilização do trabalho, a intensificação da produtividade e o controle de qualidade. Consequentemente, essas modificações no mundo do trabalho exigirão maior qualificação, requalificação e polivalência dos trabalhadores. Neste sentido, observa-se que o “paradigma” da flexibilidade extrapola o mundo da produção e incide também “no cotidiano e na subjetividade de distintos segmentos sociais” (ARANHA, 1999, p.112), com exigências no campo da formação e especialização para o trabalho.

No nível de gestão da produção combinada à inovação tecnológica e organizacional, destacam-se as técnicas do *kanban*, do *just in time* e do MRP (*Material Requirement planning*):

As formas inovadoras – organizacionais e tecnológicas – nascem da exigência de renovar técnicas de controle do trabalho vivo, numa época em que o paradigma do trabalho parcelizado e repetitivo mergulha em crise de eficácia. Tanto no caso das soluções organizacionais (grupos autônomos, círculos de qualidade, *kanban*) quanto nas tecnologias, trata-se de aprofundar as técnicas de organização visando a renovar os métodos tradicionais de controle sobre o trabalho (CORIAT apud ARANHA, 1999, p.118).

Devo dizer que é importante especificar o MRP – que se traduz como Planejamento de Necessidades de Materiais – enquanto uma das bases que fundamentam os sistemas de informação integrados, como tratarei mais adiante. Enquanto tecnologia da informação aplicada à produção, essa técnica

é totalmente baseada no uso de novas tecnologias: implica o tratamento informatizado de todas as informações relativas às ordens de serviço, aos estoques, a disponibilidade de pessoal, à capacidade instalada, ao desempenho teórico de cada seção da fábrica e, mesmo em cada seção de máquinas. Ao contrário do *kanban*, que é inteiramente organizado em torno dos produtos vendidos e de ordens de serviço efetivas, o MRP se constitui tendo por base as previsões de venda. O prazo dessas previsões é relativamente longo, em torno de um ano. O MRP é uma técnica de adaptação às flutuações de mercado (CORIAT apud ARANHA, 1999, p.117).

Vale ressaltar que o modelo de produção japonês também foi beneficiado pelas inovações tecnológicas. Afinal, o toyotismo foi uma das principais expressões da flexibilização da produção permitida pelas tecnologias da informação e das técnicas de gestão importadas dos Estados Unidos.

³ Técnicas que incluem o *just in time*, os Círculos de Controle de Qualidade e o *Kanban*.

Seu traço central e distintivo, em relação a via taylorista norte-americana, é que em lugar de proceder através da destruição dos saberes operários complexos, e da decomposição em gestos elementares, a via japonesa vai avançar pela desespecialização dos profissionais para transformá-los não em operários parcelares, mas em plurioperadores, em profissionais polivalentes, em trabalhadores multifuncionais. E, de fato, um movimento de racionalização do trabalho. Trata-se de atacar o saber complexo dos operários qualificados, a fim de atingir o objetivo de diminuir os seus poderes sobre a produção e de aumentar a intensidade do trabalho (CORIAT, 1994, p.53).

Aranha (1998, p.95) afirma que “as tecnologias de cunho microeletrônico transformam a base técnica da produção com implicações e desdobramentos bastante complexos para o mundo do trabalho e, como não poderia deixar de ser, para a sociedade em seu conjunto”. Como visto, a pretensão do capital é transformar o trabalhador em apenas complemento do processo produtivo e consumidor em potencial.

É nesse contexto que deve ser situada a implementação, pelos grupos industriais (tanto os do setor manufatureiro quanto os das grandes atividades de serviços), das oportunidades proporcionadas pelas novas tecnologias, a começar pelas tecnologias informacionais aplicadas à produção industrial e às atividades de gestão e finanças. Beneficiando-se, simultaneamente, do novo quadro neoliberal e da programação por microcomputadores, os grupos puderam reorganizar as modalidades de sua internacionalização e, também, modificar profundamente suas relações com a classe operária, particularmente no setor industrial. O grande aumento de produção no setor de manufaturas e nas atividades de serviços concentradas (“industrializadas”), bem como a espetacular recuperação de rentabilidade do capital investido nesses setores, devem-se à ação combinada de fatores tecnológicos e organizacionais (CHESNAIS, 1996, p.34-35).

Com o incremento da ciência e da tecnologia no processo produtivo industrial, a tecnologia tornou-se fator importante na competitividade, sobretudo, a partir das transformações que ocorreram no final da década de setenta. Estreitaram-se os laços entre a pesquisa científica e a tecnologia industrial. O desenvolvimento da biotecnologia, por exemplo, está “em ligação quase direta com os processos industriais” (CHESNAIS, 1996, p.142).

Com o incremento das tecnologias da informação no plano industrial, as novas formas de gestão da produção corroboraram com o processo de desregulamentação do investimento do capital na produção e na contratação.

A teleinformática (às vezes chamada de “telemática”) surgiu na convergência entre os novos sistemas de telecomunicações por satélite e a cabo, as tecnologias da informação e da microeletrônica. Ela abriu às grandes empresas e aos bancos, maiores possibilidades de controlar a expansão de seus ativos em escala internacional e de reforçar o âmbito mundial de suas operações. As grandes empresas e instituições financeiras e bancárias dispõem atualmente de redes mundiais privadas de telecomunicações. Estas são externas aos grupos, mas também podem interconectá-los à escala mundial (é o caso dos mercados financeiros mundializados que se constituíram, em parte, graças à interconexão, em tempo real,

dos principais centros financeiros nacionais). A teleinformática permite a extensão das relações de terceirização, particularmente entre empresas situadas a centenas de milhares de quilômetros uma das outras, bem como a deslocalização de tarefas rotineiras de indústrias que se valem grandemente da informática. Ela abre caminho para a fragmentação de processos de trabalho e para novas formas de “trabalho a domicílio”. Os efeitos da teleinformática dizem respeito a economia de mão-de-obra, bem como de capital. Tais efeitos incluem: maior flexibilidade dos processos de produção (pode-se fabricar maior quantidade de produtos com o mesmo equipamento); redução dos estoques de produtos intermediários, graças aos métodos de fabricação de fluxo intensivo (*just in time*), que permitem dar início à produção quando do recebimento do pedido; redução dos estoques de produtos finais; encurtamento dos prazos de entrega; diminuição dos capitais de giro; diminuição do tempo de faturamento; emprego de meios eletrônicos no setor de franquias e vendas de varejo (CHESNAIS, 1999, p.28-29).

Deste modo, as implicações da revolução informacional vão provocar mudanças diretas no processo de trabalho, requerendo do trabalhador novas habilidades para manipulação dessas tecnologias e novos padrões de comportamento e tempos do trabalho a partir das novas técnicas organizacionais e de gestão. Para Bolaño (2002, p.5-6),

no que se refere à questão das tecnologias, já são bastante evidentes quais serão importantes para a retomada do desenvolvimento, a partir de uma eventual saída da crise atual: biotecnologias, microeletrônica, informática, telecomunicações, novos materiais. Entre elas, adquirem proeminência as chamadas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC's), responsáveis por uma mudança de grande envergadura na estrutura da esfera pública. Do ponto de vista da produção de mercadorias, as novas tendências apontam para uma preservação do caráter fortemente excludente que o sistema adquiriu na última crise. Assim, as tecnologias informacionais aplicadas à produção e a robotização, além de se traduzirem de imediato numa redução importante dos postos de trabalho, são adotadas de acordo com o novo paradigma da produção flexível, dirigindo a produção a segmentos de consumidores, à diferença do paradigma da massificação do período do fordismo. Assim, coletivos reduzidos de trabalhadores, com alta qualificação, produzem para segmentos específicos da população, produtos diferenciados. A mesma tendência de redução dos empregos e de segmentação verifica-se no setor de serviços.

De um modo geral, portanto, exige-se um maior desenvolvimento intelectual para o domínio das tecnologias, qualificação e polivalência e, contraditoriamente, conforme já mencionado, para a maior parte dos trabalhadores se impõe a

redução salarial, a precarização do emprego e do emprego em tempo parcial, que obriga o trabalhador a buscar seu sustento, simultaneamente, em várias ocupações. Apenas um pequeno núcleo de trabalhadores qualificados e polivalentes dispõem de garantias e direitos. O grosso dos trabalhadores, muitas vezes está vinculado a outras empresas (mediante a terceirização das atividades e serviços) com alta rotatividade, salários baixos, garantias diminuídas ou inexistentes (NETTO; BRAZ, 2007, p.218)

Mesmo resultando numa tendência universal à precarização das condições de vida do conjunto da classe trabalhadora, em detrimento daqueles que possuem o domínio da produção de riqueza e do seu excedente, cabe lembrar que o desenvolvimento das forças produtivas é resultante da produção material do ser social para atender necessidades socialmente

construídas. Não obstante, as inovações tecnológicas produzidas nas últimas quatro décadas do século XX expressam também o desenvolvimento das forças produtivas e dos instrumentos de trabalho elaborados pelo próprio homem e, portanto, o problema não está no desenvolvimento técnico em si e sim nas relações sociais que determinam sua aplicabilidade.

A experiência de um “mundo novo” é, sobretudo, impactante na esfera da produção. Se a fábrica fordista nem de longe desapareceu, é fato que em setores de ponta os processos de trabalho sofreram profunda metamorfose: além dos novos materiais, ‘a robótica, máquinas de comando numérico computadorizado, controladores lógico-programáveis (CLP’s), sistemas digitais de controle distribuído (SDCD’s) e demais aplicações da microeletrônica, da informática e da teleinformática’ (Ferrari, 2005: 41), bem como as novas formas de controle e enquadramento da força de trabalho, configuram modalidades e espaços produtivos até então desconhecidos (NETTO; BRAZ, 2007, p.237).

Partindo da afirmação acima, posso pressupor que os sistemas de informação, derivados das inovações tecnológicas mais recentes, também podem ser incluídos como mecanismos de “controle e enquadramento da força de trabalho”. Para compreender melhor o que significou essa mudança na base técnica da produção no mundo do trabalho a partir da segunda metade do século XX, Bolaño (2002, p.7) retoma o seguinte:

O elemento principal da Primeira Revolução Industrial foi a máquina-ferramenta e, o da Segunda, a produção de máquinas por meio de máquinas. Seguindo a mesma linha de raciocínio, podemos afirmar que o elemento central da Terceira Revolução Industrial é aquilo a que Pierre Lévy (1994) chamou de “tecnologias da inteligência” (mais especificamente, as tecnologias informacionais). O fato marcante deste final de século é o surgimento, em decorrência do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC’s) e das redes telemáticas, de uma tendência ao apagamento de fronteiras entre trabalho manual e intelectual, manifesta tanto naquilo que venho chamando de subsunção do trabalho intelectual, quanto na intelectualização geral dos processos de trabalho na indústria e no setor de serviços.

O autor se refere ao processo de exploração do trabalho que agora não é apenas físico, mas também intelectual nesse momento histórico do capitalismo, especialmente, com o incremento das tecnologias da informação no processo produtivo. Fundamentais no regime emergente de acumulação flexível, elas

têm possibilitado a desconcentração espacial da atividade produtiva que repercute numa emancipação do capital das limitações espaço-temporais. Há ainda outra característica como consequência desse fenômeno, a fusão entre o tempo de consumo e o tempo de produção, ou seja, o usuário da tecnologia trabalha simultaneamente criando, aperfeiçoando e recriando a mesma. Como consequência, o capital busca apropriar-se de bens inatingíveis, criados muitas vezes em redes sociais e sustentados em novos saberes, novas formas de relação, novos aparatos tecnológicos, que aceleram o processo produtivo. Dessa forma, as relações sociais de produção capitalista não estão limitadas aos meios materiais e é, neste sentido, que atingem uma esfera imaterial: a dimensão das ideias, informações, desejos, símbolos subjetividades e conhecimentos. Também emerge uma hierarquia estabelecida em desiguais disponibilidades de informações e conhecimentos, que

importa na relação capital-trabalho (ROUGENE; URPIA; ALMEIDA apud VIANA, 2014, p.67).

Deste modo, o chamado paradigma informacional “marca a passagem de um sistema produtivo centrado na energia para um sistema em que prepondera a informação, que não se limita à transmissão de sinais digitais, mas envolve a inteligência humana e a própria organização das relações sociais” (VIANA, 2014, p.67).

A potência e os recursos das novas ferramentas de informática, associadas às possibilidades abertas pelas comunicações de comando numérico, estão a ponto de tornar a indústria de telecomunicações capaz de oferecer, aos usuários finais que possam pagar por isso, serviços que proporcionarão a estes acesso simultâneo aos fluxos de dados informatizados à sua escolha, ao som e à imagem. É a nova “revolução da informática” anunciada para a segunda metade da década de [19]90: a da multimídia. As vias de trânsito são as redes de ondas longas ou “infovias”. Estão colocados no mercado os programas de gerenciamento de redes locais de comunicação, ou programas de distribuição e os “comunicadores pessoais” sem fio, que irão integrar as funções de telefone móvel, fax, correio eletrônico e computador. As redes locais de alta densidade de uso utilizam as fibras óticas ou as redes de comunicação sem fio (“celulares”). São a “nova fronteira” para o IED em serviços e o terreno por excelência onde a quintessência do oligopólio mundial encontra talvez o seu mais acabado campo de acordo (CHESNAIS, 1996, p.207).

O autor se refere à formação de novas alianças em torno da indústria eletrônica, da informática e semicondutores, a exemplo das redes empresariais constituídas em torno de megacorporações como a Apple e a Microsoft, envolvendo outras grandes empresas multinacionalizadas e os investidores da mídia e da publicidade em vários países do mundo.

No estudo desenvolvido por Veloso (2006, p.74-75) o autor admite a dificuldade de delimitar o que sejam as Tecnologias da Informação (TI), pela amplitude e complexidade do seu significado. No entanto, arrisca que sua

conceituação, em geral, oscila entre limitá-la às atividades desenvolvidas pelos recursos da informática (priorizando a automatização de tarefas) ou, ainda, compreendê-la como a aplicação de seus diferentes ramos na geração, processamento e difusão de informações (ênfase na manipulação e organização de dados para posterior utilização). Pode-se vislumbrar tendências que reforçam posições diferenciadas: por um lado, a aplicação da TI é vista em termos de operacionalização em sentido genérico, priorizando a habilidade de utilizar e interagir com a máquina; por outro, valoriza-se, também, a atividade de reapropriação e reelaboração da linguagem informacional voltada para novos usos e finalidades. Percebe-se, portanto, a coexistência de uma lógica instrumental e uma atividade de criação que mobiliza os diversos recursos com vistas ao estabelecimento de diferentes modalidades de trabalho e conhecimento, denotando que a prioridade não é para o domínio operacional, mas se estende a uma apropriação mais efetiva, mais crítica do recurso tecnológico. De forma geral, a definição de TI remete ao conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, *softwares*, sistemas de redes etc. (que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade).

A origem das tecnologias da informação remete às primeiras invenções tecnológicas estratégicas durante a Segunda Guerra Mundial. São elas, o transistor, fonte da microeletrônica, e o primeiro computador programável. A internet também representou um avanço promovido pela tecnologia desenvolvida entre os militares americanos e cientistas. Viana (2014, p.62-63) faz um breve histórico do desenvolvimento dessas inovações que, ao longo das décadas, foram incluídas ao processo produtivo:

Em 1957, registra-se a invenção do circuito integrado e, em 1971, a invenção do microprocessador: o computador em um único chip, permitindo assim que a capacidade de processar informações fosse instalada em todos os lugares. No surgimento dos softwares, tem-se um marco em meados dos anos 70. Tem-se ainda o aumento das capacidades dos chips no início dos anos 90 e os avanços em optoeletrônica que promoveram o aumento surpreendente da capacidade de linhas de transmissão. Merece ainda ser destacado o surgimento do modem, dos “fóruns eletrônicos” e das “comunidades virtuais”. No fim da década de 1980, milhares de pessoas utilizavam comunicações computadorizadas em redes cooperativas e comerciais. A partir da década de 1990, houve a integração desses sistemas com a internet e a expansão da própria rede.

Esses avanços técnico-científicos corroboram com a flexibilidade dos processos de trabalho, da produção de mercadorias e dos padrões de consumo. Servirão como base para o novo padrão de acumulação e “surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional” (HARVEY, 2012, p.140). Deste modo,

microprocessadores são incorporados à maquinaria tradicional, permitindo um grau progressivamente maior de automação, auto supervisão, autocorreção e independência ante os operários. Códigos de processamentos intelectual básico são incorporados e funcionalizados. Se, de um lado, isso obriga algum treinamento técnico, cria-se uma certa banalização desse treinamento, fácil de ser apreendido por qualquer trabalhador com o mínimo de qualificação (DUPAS, 2001, p.37).

Apesar dos avanços tecnológicos, o desenvolvimento das tecnologias da informação, nos limites da sociabilidade capitalista, não implica na melhoria das condições de trabalho e de vida da maioria das pessoas. Ao contrário, além do crescente desemprego, pós-crise de 1970, os empregos gerados e as contratações ocorreram para os mais qualificados. Inclusive,

os efeitos das mudanças tecnológicas recentes, em termos de destruição de postos de trabalho, muito acima dos novos empregos que cria, não podem ser dissociados da quase total mobilidade de ação que o capital recuperou, graças à liberalização do comércio internacional e à liberdade de estabelecimento e de remessa de lucros. [...] A destruição de postos de trabalho, muito superior à criação de novos empregos, não é só uma espécie de fatalidade atribuída “à tecnologia” em si mesma. Ela resulta, pelo menos em igual medida, da mobilidade de ação quase total que o capital industrial recuperou, para investir e desinvestir à vontade, “em casa” ou no estrangeiro, bem como da liberalização do comércio internacional. O efeito desses fatores, por sua vez, é acentuado, de forma crescente, pela mudança de propriedade

do capital industrial. Mesmo em grupos onde foi restabelecida a rentabilidade do capital, constata-se, por parte dos novos proprietários do capital (fundos de investimento, fundos de pensão, companhias de seguros) uma fortíssima pressão para reduzir ainda mais os custos, “eliminando gorduras de pessoal” e automatizando em velocidade máxima – agravados ainda mais pelas operações do capital monetário. [...] a mobilidade do capital permite que as empresas obriguem os países a alinharem as suas legislações trabalhistas e de proteção social àquelas do Estado onde forem mais favoráveis a elas (isto é, onde a produção for mais fraca). Essa mobilidade tende necessariamente a limitar a eficácia de medidas como a redução do tempo de trabalho, se não puderem ser impostas às empresas por toda parte – ou, pelo menos, nos principais países – onde estas sejam suscetíveis de se localizarem (CHESNAIS, 1996, p. 301-306).

E mesmo nestas condições de redução do trabalho vivo na composição orgânica do capital, percebe-se uma apropriação cada vez maior do conhecimento humano como mercadoria e mecanismo de sua reprodução/valorização:

O grande problema econômico do nosso tempo reside em transformar o conhecimento tácito em conhecimento codificado, convertendo-o em mensagem que possa ser manipulada como informação. Assim, pode-se definir a codificação como a operação que consiste em plasmar o conhecimento sobre um suporte, liberando-o da sua ligação a uma pessoa, o que permite reduzir custos e aumentar a confiabilidade das operações de estocagem, memorização, transporte, transferência, reprodução, acesso e pesquisa, ao tornar o conhecimento reprodutível, o que, por outro lado, faz com que um conhecimento codificado se aproxime das características de uma mercadoria (BOLAÑO, 2002, p.13).

Essa análise também é compartilhada na pesquisa realizada por Viana (2014) sobre as mudanças no mundo do trabalho a partir das tecnologias da informação. A autora vai mais além quando destaca a questão do tempo no processo de valorização da mercadoria e de como a informação também se torna objeto de mercantilização:

No capitalismo industrial, o valor estava centrado no tempo de produção, ou seja, o tempo do trabalho marca o valor da mercadoria. O tempo-valor é expresso na mercadoria e apresenta-se como o centro da economia. No paradigma tecnológico, na medida em que o indivíduo usa a informação, ele consome, analisa, combina conteúdos, explora e produz algo para seu propósito, que pode ser imediatamente utilizado em um novo processo de produção. Dessa forma, criação, consumo e inovação caminham quase que de forma simultânea. As TIC se mostram como importantes potencializadoras deste processo de produção de um novo produto: a informação-mercadoria. Elas não só contribuem na manipulação e combinação como agem como reguladoras de um certo modo de funcionamento (DANTAS apud VIANA, 2014, p.84).

Neste sentido, fica evidente que no atual estágio de mundialização e financeirização do capitalismo “a informação tem se convertido em componente indispensável da reprodução econômica e dos ganhos de competitividade” (DUPAS, 2001, p.41). Além disso, os avanços tecnológicos têm caminhado numa velocidade tão grande para atender as necessidades de redução de custos do processo produtivo, em detrimento da recuperação das taxas de lucro do capital, que

Etapas intermediárias de produção e atividades de distribuição estão sendo reduzidas em grande escala e, em alguns casos, eliminadas. Prazos de projetos e custos têm caído drasticamente na medida em que a modelagem computadorizada tem eliminado a necessidade de grandes equipes projetistas. A tecnologia da informação aumenta a produção por hora no total da economia especialmente por reduzir horas de trabalho nas atividades necessárias ao controle do processo produtivo, diminuindo as incertezas e as perdas (DUPAS, 2001, p.47).

Como parte inerente do sistema, a apropriação das tecnologias da informação pelo capital continua servindo para transferir os conhecimentos humanos para as máquinas atuarem no processo produtivo em substituição à própria força de trabalho. Por isso, o nível de desemprego continua crônico. Como esclarece Dupas (2001, p.39-40):

Os sistemas de codificação incorporam o processo produtivo ao computador. Ele próprio passa a conter, como lógica intrínseca, a linguagem ou os mecanismos de ligação básicos entre o homem e a máquina. Programas padronizados passam a permitir a não especialistas efetuar operações complicadas com as máquinas, sem exigir uma formação específica para cada caso e conforme opções pré-determinadas. Isso reduziu custos trabalhistas, ampliou o mercado de trabalho para essas atividades e incrementou a produtividade com a velocidade da operação, a confiabilidade dos resultados e o controle das possíveis dispersões. A venda de softwares em kits combinados garantiu a interface de programas incompatíveis ou dispersos, agrupando diferentes tipos de tarefas e integrando conhecimentos.

Para além disso, outra importante função das tecnologias da informação para a reestruturação produtiva do capital foi a possibilidade de garantir a segurança e o controle mais simplificado do movimento de desconcentração industrial que promoveu a desterritorialização da produção.

Uma vez que a informação podia ser transmitida (ou transportada como insumo) sem necessidades de deslocamento de pessoas ou escritórios, as chamadas estruturas em rede emergem como mais um avanço na flexibilização dessa produção. As redes permitem ao capital dividir o trabalho de maneira mais significativa ainda e possibilitam a alocação de unidades de produção em locais cada vez mais convenientes ou mais vantajosos. À possibilidade de transmissão da informação soma-se um conjunto de outras tantas inovações tecnológicas e de mudanças na sociedade que fazem com que as unidades produtivas sejam não só fragmentadas dentro da própria organização, como entre organizações (VIANA, 2014, p.85).

Vale dizer que esse processo de desterritorialização da produção industrial tem sido articulado com os processos de terceirização⁴. Estes invadem não só os nichos de mercado da prestação de serviços em várias regiões e países do mundo, mas também das empresas nacionais e desnacionalizas pelo neoliberalismo. Notadamente,

as inovações na área das telecomunicações e, de maneira especial nas TIC, viabilizam que diferentes atividades possam ser coordenadas no sentido de permitir a produção simultânea de uma mercadoria em diferentes lugares. Assim, evidencia-

⁴ Como exemplos desse fenômeno de terceirização articulado ao da produção desterritorializada de mercadorias, conferir os casos da Benetton (VIANA, 2014, p.86-87) e da Nike (NETTO e BRAZ, 2007, p.218).

se uma emancipação do capital dos limites espaço-temporais da organização e da gestão da produção. Como consequência desta “flexibilidade”, vê-se o espaço de valorização do capital, que se potencializa tanto pela produção simultânea como pela rapidez com que as decisões podem ser tomadas, pela possibilidade de acesso às informações e gerenciamento da produção (VIANA, 2014, p.81).

Sob o domínio da classe hegemônica, na prática, as tecnologias informacionais têm servido de ferramenta para assegurar os objetivos dos monopólios, especialmente o de “garantir uma plena liberdade em escala mundial, para que os fluxos de mercadorias e capitais não sejam limitados por quaisquer dispositivos” (NETTO e BRAZ, 2007, p.228). É por isso que a internacionalização da tecnologia se dá, principalmente, com a participação das multinacionais – sem excetuar as empresas nacionais – e em cinco dimensões: pela produção privada de tecnologia, em base multinacional; pela aquisição da tecnologia no exterior, por compras ou por relações assimétricas; pelo intercâmbio cruzado de conhecimentos e tecnologias com o exterior, por colaboração, parceria e intercâmbio paritário; pela proteção dos conhecimentos e das inovações no exterior; e, pela valorização do capital tecnológico fora do país de origem ou em base multinacional (CHESNAIS, 1996).

No caso da indústria da informática e de semicondutores, “a aproximação com o cliente leva, cada vez mais, à instalação de centros de pesquisa nos principais mercados, no contexto da elaboração de sistemas ou de circuitos integrados adaptados à demanda” (DELAPIERRE; MILLELLI apud CHESNAIS, 1996, p.151).

Como consequência da revolução informacional, Viana (2014, p.82) suscita a possibilidade de uma nova classificação do modelo de força de trabalho no período atual, quais sejam, “força de trabalho permanente e força de trabalho disponível através das empresas em rede e das formas de flexibilização das condições de mercado”. Destaca, inclusive, aquilo que venho ratificando ao longo do texto: “a inserção das TIC nas empresas em rede acentua consideravelmente o fenômeno do trabalhador de jornada flexível” (VIANA, 2014, p.82-83).

Após uma breve análise sobre as tecnologias da informação no processo produtivo em tempos de acumulação flexível do capital, me proponho a sistematizar, por fim, algumas considerações sobre outras funcionalidades a elas associadas, mais especificamente, sobre os chamados “sistemas de informação”.

Primeiramente, vale dizer que há acordo entre os autores da área conhecida como “sistema de informação” de que a criação dos mesmos parte sempre de uma necessidade individual, grupal ou organizacional. Mas, na sua origem, foram criados especificamente para aumentar os ganhos de produtividade nas disputas de mercado entre as empresas. Afinal, “o

emprego estratégico dos sistemas de informação está pautado na utilização desses sistemas como elemento que dá suporte a estratégias empresariais para enfrentar as forças competitivas atuantes no mercado” (AUDY, 2005, p.129).

Como resultante do desenvolvimento das novas tecnologias importantes para o mundo do trabalho produtivo, Matos (2010, p.5-6) o conceitua da seguinte maneira:

Um sistema de informação é um sistema especializado no processamento e na comunicação de dados (máquinas) ou de informações (organismos vivos). É constituído por um conjunto de módulos (objetos) de comunicação, de controle, de memória e de processadores, interligados entre si por meio de uma rede com protocolo comum. As ações lógicas entre esses módulos são definidas pelos programas executados pelo Sistema de Informação.

Sua emergência tem a ver estritamente com as necessidades de mercado. Não obstante, “as funções de um sistema de informação incluem a coleta, o processamento, o armazenamento e a distribuição dos dados que, ao serem relacionados e contextualizados pelos usuários, proporcionarão as informações necessárias para a organização” (AUDY, 2005, p.111). Portanto, é capaz de transcender o campo da produção direta de mercadorias e espalhar-se facilmente para o cotidiano das relações sociais e do trabalho improdutivo – sobretudo, considerando que no capitalismo contemporâneo, uma parte significativa das relações econômicas se organiza e se materializa através de equipamentos de informática nos quais se operam esses sistemas.

Atualmente a criação e utilização desse tipo de aparato não se restringe somente ao campo empresarial e industrial. Como boa parte dos recursos informacionais está disponível, pelo menos, para aqueles que podem ter acesso à tecnologia; logo, os sistemas de informação não são necessariamente uma exclusividade empresarial.

As TIC não apontam apenas para inovações na indústria, mas também são instrumentos de transformação econômica e social, pois, adentram o universo do usuário; são construídas e utilizadas pelo usuário e estão completamente imbricadas dos seus conteúdos culturais, ideológicos, técnicos e artísticos. Na medida em que emerge este “usuário inovador” que cria e aplica as TIC em sua vida de trabalho e cotidiana, também se articulam mudanças técnicas, organizacionais e institucionais, que não só acompanham a revolução informacional como também a fomentam em prol de um novo padrão de acumulação. Neste sentido, a informação e o conhecimento assumem lugar de insumo, fonte de novas possibilidades (VIANA, 2014, p.67-68).

Do mesmo modo, Veloso (2006, p.66-67) extrai de Lojkin, autor do conceito de "revolução informacional", que essa guinada

não se reduz à revolução do instrumento de trabalho, ainda que esta seja essencial, mas envolve, principalmente, “a criação, o acesso e a intervenção sobre informações estratégicas de síntese, sejam elas de natureza econômica, política, científica ou

ética”. Trata-se, portanto, de uma “revolução informacional” que não se refere apenas ao desenvolvimento/ aperfeiçoamento dos instrumentos e das técnicas de trabalho, o que poderia ser esperado de uma postura tecnicista. Para o autor, a dimensão efetivamente inovadora das novas tecnologias reside no seu entendimento como “potencialidade contraditória”, o que significa que a “revolução informacional” teria a potencialidade de auxiliar na construção de um novo tipo de sociedade, um modelo que existe potencialmente, e que, a depender do movimento histórico, poderia efetivar-se.

Retomando o assunto, segundo Audy (2005), cinco elementos compõem os sistemas de informação: hardware (equipamentos), software (sistemas operacionais, gerenciadores de bancos de dados), dados (extraídos da realidade), procedimentos (operacionais) e pessoas (profissionais ou usuários que alimentam e usufruem dos sistemas). Além disso, estes possuem três dimensões: tecnológica (que envolve a infraestrutura e aplicações de gestão organizacional ao ambiente interno e externo), organizacional (envolvendo processos e abordagens de gestão) e humana (envolvendo os sujeitos que utilizam os sistemas).

Quanto à classificação, Audy (2005) afirma que há formas diferenciadas de sistemas de informação. O autor destaca quatro tipos, a partir dos níveis organizacionais: Sistemas de Processamento de Transações-SPT (nível organizacional), Sistemas de Informação Gerencial-SIG e Sistemas de Apoio à Decisão-SAD (ambos em nível tático), e Sistema de Informação Executiva (em nível estratégico).

No que se refere às potencialidades dessa ferramenta, entre as mais importantes, estão os sistemas de gestão integrada. Estes são resultados da influência dos sistemas de informação sobre modelos de gestão da produção. São bastante usuais e já ultrapassaram o campo da gestão empresarial para a gestão de setores que compõem a esfera pública. Consequentemente reproduzem a lógica hegemônica no campo da Administração, na qual os problemas no processo produtivo tornam-se problemas capazes de resolutividade através da chamada gestão de processos, que corroboram para a tomada de decisão.

Os modelos de gestão passam a se confundir com as soluções tecnológicas. Nesse sentido, os fornecedores de software passam a agregar a seus produtos outros módulos capazes de se integrar à lógica do MRPII⁵, com o intuito de dotar as empresas de maior agilidade através da melhor coordenação entre as diversas funções empresariais e da disponibilização oportuna e precisa das informações necessárias à tomada de decisão. A partir de década de 1990, tais modelos passam a ser identificados com os produtos de software denominados Enterprise Resource Planning – ERP. O ERP promete resolver uma grande gama de desafios empresariais através da integração dos processos de negócios em uma única arquitetura integrada de informação, o que exige mudanças na estrutura da organização, no processo de gerenciamento, na plataforma tecnológica e na capacidade de negócios. O ERP é o passo seguinte na evolução dos modelos de gestão, na medida em que parte dos princípios e fundamentos desenvolvidos desde a

⁵ Planejamento de Recursos de Fabricação. As técnicas de MRP e MRPII são predecessores do ERP – Planejamento de Recursos Empresariais, um sistema de integração de informações de negócios.

década de 1950, mas apresenta um maior grau de sofisticação das metodologias, técnicas e ferramentas empregadas. Essa sofisticação se deve, em grande parte, à evolução da própria tecnologia da informação que passou a contar com os sistemas gerenciadores de bancos de dados, linguagens de quarta geração, arquitetura cliente-servidor e a disseminação da microinformática e das redes de computadores (AUDY, 2005, p.125).

Como parte das mercadorias criadas pelo capital, tais sistemas têm durabilidade limitada. Seu ciclo de vida “é o processo evolucionário constituído de fases pelas quais um sistema passa desde seu planejamento até sua obsolescência e consequente necessidade de replanejamento, originando um novo sistema” (AUDY, 2005, p.135).

Conforme apontado anteriormente, as tecnologias da informação e seus sistemas de gestão, gerenciamento e controle extrapolam os muros do processo produtivo e passam também a fazer parte da instrumentalidade do chamado setor improdutivo, como o das políticas sociais. Deste modo, indica que os métodos e as técnicas utilizadas nos processos de trabalho da produção direta de mercadorias devam ser as mesmas utilizadas nos processos de trabalho realizados no campo do atendimento às necessidades sociais, ainda que inclua algumas adaptações. Neste sentido,

a racionalidade tecnológica invade as relações políticas, institucionais e sociais. Ao colocar as diferentes disciplinas profissionais a serviço da acumulação/valorização do capital, visando à aplicação de um conjunto de conhecimentos ou princípios ao processo produtivo, a classe hegemônica transforma-as em tecnologias. Contudo, tais práticas profissionais devem conservar a condição fundamental da sua existência sob o capitalismo: que o trabalho apareça homogeneizado, abstrato, geral para que produza valor (GUERRA, 2007, p. 165).

A introdução das novas técnicas nesta esfera também permite o estabelecimento de metas mais amplas, o aumento da produtividade, do controle e da redução de força de trabalho. Além disso, consome o tempo e as capacidades do trabalhador a tal ponto que oculta a racionalidade imbuída nessa forma de organização do processo de trabalho, hegemônico na ordem social burguesa, e através do qual se preserva a essência de valorização e acumulação capitalista.

Assim como no processo produtivo, as ferramentas utilizadas nos processos de trabalho das políticas sociais seguem a mesma lógica de implementação de ações tendencialmente tecnificadas e esvaziadas de conteúdo subjetivo. É o modelo que traveste as contradições da relação desigual e conflituosa entre capital e trabalho, sobretudo, através das instituições sociais e do Estado burguês, e no qual o trabalho rotinizado e parcelizado se transforma em burocratização e alienação.

Para que as bases da sociedade capitalista sejam mantidas, foram criados diversos mecanismos de regulação social, dentre os quais Guerra atribuirá destaque à

racionalidade instrumental, de caráter subjetivista e formalista, que se opõe a uma razão substantiva, emancipatória, sintonizada com fins universalistas e valores sociocêntricos, preocupada com as finalidades e com as implicações acerca das escolhas dos meios para alcançá-las. A razão instrumental encontra-se subordinada ao alcance de fins particulares e de resultados imediatos, o que a torna funcional às estruturas da sociedade capitalista, sendo marcada pela abstração da possibilidade de reflexão crítica e pela redução das formas de objetivação humana a meras técnicas (VELOSO, 2006, p.158).

A razão instrumental que fundamenta esse tipo de organização do processo de trabalho é definida por Guerra (2007) como racionalidade formal-abstrata. Essa forma de racionalidade possui um viés ideológico bem estabelecido, ainda que escuso. Além disso, transfere para tecnoburocracia das instituições a essência da sociabilidade capitalista, impedindo que sejam enxergadas suas contradições.

No capítulo seguinte, me proponho a apresentar uma caracterização da relação entre os sistemas de informação e esta perspectiva da racionalidade formal-abstrata, hegemônica nos marcos do capitalismo contemporâneo.

CAPÍTULO 2:

A RACIONALIDADE FORMAL-ABSTRATA HEGEMÔNICA NA SOCIEDADE CAPITALISTA E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No capítulo anterior demonstrou-se como os sistemas de informação foram incluídos no processo produtivo e tornaram-se parte das mudanças tecnológicas que incrementaram o mundo do trabalho e da produção de riquezas no capitalismo.

Através de aproximações sucessivas, neste capítulo, tento apresentar uma caracterização da relação existente entre os sistemas de informação e a perspectiva da razão hegemônica na sociedade capitalista, qual seja, a racionalidade formal-abstrata. Para alcançar esse objetivo, cabe retomar alguns pontos discutidos antes, mas, agora, sob o ponto de vista social e filosófico.

Ao final das reflexões desse capítulo espero ter desenvolvido argumentos suficientes para considerar que: 1) os sistemas de informação, em seu significado universal, constituem importante ferramenta de trabalho desenvolvida como força produtiva bastante útil para a humanidade em tempos de rápido avanço tecnológico; 2) que em seu sentido singular e historicamente contextualizado, no entanto, a origem desses sistemas se deu na perspectiva instrumental dada a necessidade de respostas rápidas e manipulatórias que, ao se generalizarem para os mais distintos campos da vida social, de alguma forma, limitem o horizonte das contradições dialeticamente constitutivas do real e que a lógica formal tenta obscurecer.

2.1. MODERNIDADE CAPITALISTA COMO ATROFIA DA RAZÃO: A HEGEMONIA DA RAZÃO INSTRUMENTAL

Primeiramente, ressalta-se que a Revolução Burguesa, que suplantou o regime absolutista e o feudalismo, prometia não só a mudanças nas formas de poder e de divisão social do trabalho, mas, também a emancipação humana. Sob influência dos iluministas do século XVIII, o chamado projeto civilizatório da modernidade, defendido pela Burguesia, materializou-se na primeira revolução industrial – que mudou a base técnica do trabalho – e na afirmação da Razão e da Ciência – como meio de compreender a natureza e a sociedade – tendo o capitalismo como forma de sociabilidade hegemônica.

O capitalismo destruiu a divisão feudal do trabalho, pondo fim à separação entre homens livres e servos da gleba; a nova divisão do trabalho exige a transformação do servo da gleba em trabalhador “livre”, o que representa objetivamente uma ampliação da liberdade humana, na unificação do gênero humano, com a dissolução da subordinação do indivíduo aos limites previamente traçados pelo estamento feudal. O desenvolvimento da indústria – mesmo em sua fase manufatureira – traz consigo uma intensa generalização da socialização do trabalho; em vez do trabalho individual, artesanal e autárquico, a nova organização laborativa requer uma cooperação, não apenas no interior da fábrica singular, mas também uma integração

orgânica dos vários ramos da produção; com isso, torna-se muito mais evidente a natureza da sociedade como totalidade orgânica. Essa crescente socialização encontra outro apoio na criação pelo capitalismo de um mercado mundial, sobre cuja base erige-se agora uma cultura universal. A nova objetividade capitalista, desse modo, permite elevar a conceito aquilo que antes só existia como virtualidade, ou seja, a realidade da humanidade como totalidade concreta de complexos teleológicos (fundados no trabalho e em suas objetivações), cujo movimento depende de leis racionais (COUTINHO, 2010, p.32-33).

As leis racionais a que se refere o autor são, na verdade, o desenvolvimento de uma nova forma de apreensão da realidade humana baseada na Razão, afastada da concepção fundada no poder das divindades. Tem a ver com o avanço cada vez maior do domínio que homem vai adquirindo sobre a natureza. Tem relação direta com o avanço da ciência e da primazia do método científico em relação a outras formas de conhecimento. Cabe, portanto, destacar o papel que a Razão exerce sobre o homem moderno na busca pela sua liberdade e individualidade:

Pela via da razão foi possível ao homem liberar-se das concepções religiosas fundamentadas na razão divina, encetando uma nova maneira de conceber o mundo. Esta mesma razão indica ao homem seu horizonte e limites e porta a capacidade de explicitar os processos que constituem e são constitutivos e constituintes da estrutura social, iluminando suas condições e possibilidades de autonomia (GUERRA, 2007, p.41).

De fato, a revolução burguesa foi capaz de promover mudanças universais no campo político, econômico e social. Mas, não sem a forte influência do movimento político-cultural e filosófico Iluminista, que recuperou para a Idade Moderna os valores humanos das sociedades greco-romana da antiguidade clássica – retomados no período Renascentista da Europa desde os fins do século XIII: os conceitos de universalidade, individualidade e autonomia. Como explica Rouanet (1993, p.9),

a universalidade significa que ele visa todos os seres humanos, independentemente de barreiras nacionais, étnicas ou culturais. A individualidade significa que esses seres humanos são considerados como pessoas concretas, não como integrantes de uma coletividade e que se atribui valor ético positivo à sua crescente individualização. A autonomia significa que esses seres humanos individualizados são aptos a pensarem por si mesmos, sem a tutela da religião ou da ideologia, a agirem no espaço público e a adquirirem pelo seu trabalho os bens e serviços necessários à sobrevivência material.

As barreiras superadas pelo método científico, o melhoramento da técnica sob a concepção de uma nova Razão, crítica e transformadora permitiu visibilizar a racionalidade dialética.

Diante da complexidade do mundo real e das significativas mudanças provocadas na era da modernidade, a razão dialética se materializava como uma das possibilidades de compreender e explicar a realidade colocando o antropocentrismo no centro dos

acontecimentos históricos e impulsionando a subversão da ordem estamental. Ou seja, para os defensores da nova racionalidade,

o procedimento da *razão* é o “vir-a-ser”. Ela é uma condição ou momento do pensamento que busca apreender a realidade como movimento e por isso tem que caminhar de abstrações mais simples, dadas pelo *intelecto*, no sentido de determiná-las por meio das mediações que vinculam os fatos a determinados processos, saturados de determinações. Atinge seu ápice ao encontrar o substrato material, que é a realidade. O conhecimento pela via da razão opõe-se ao conhecimento imediato; pressupõe a síntese de elementos contraditórios, numa relação de continuidades e rupturas, mas que mantêm um núcleo imanente, sua essência ou substância (GUERRA, 2007, p.44).

Ressalto que, além da razão dialética, a razão moderna é constituída pelo humanismo e pelo historicismo. Pode-se identificar Hegel como um dos principais teóricos e pensadores da razão moderna. Ainda que tenha partido de uma concepção idealista da razão dialética, Hegel apresenta uma importante análise desse momento progressista da filosofia burguesa à qual Coutinho (2010, p.27-28) resume em três núcleos:

O humanismo, a teoria de que o homem é um produto de sua própria atividade, de sua história coletiva; o historicismo concreto, ou seja, a afirmação do caráter ontologicamente histórico da realidade, com a consequente defesa do progresso e do melhoramento da espécie humana; e, finalmente, a razão dialética, em seu duplo aspecto, isto é, o de uma racionalidade objetiva imanente ao desenvolvimento da realidade (que se apresenta sob a forma de unidade dos contrários), e aquele das categorias estas que englobam, superando, as provenientes do “saber imediato” (intuição) e do “entendimento” (intelecto analítico).

No entanto, para além desses conceitos defendidos pelo projeto da modernidade, não se pode perder de vista que é o trabalho que funda o ser social. E é através do trabalho que os homens se relacionam. Trabalho este que não pode ser realizado sem as condições materiais e objetivas necessárias, sobretudo, considerando que no processo de desenvolvimento das forças produtivas pós-Revolução Industrial, o homem foi gradativamente sendo substituído pela máquina em várias das suas funções. Máquinas que são propriedades dos capitalistas, assim como a força de trabalho dos homens, também transformada em mercadoria.

No capitalismo emergente na idade moderna, os valores humanos recuperados pelo Iluminismo (ou Ilustração) conflitam com o próprio sistema econômico. Expropriados dos seus instrumentos de trabalho, a maior parte dos homens encontra dificuldades para suprir até mesmo as suas necessidades mais elementares. Encontram, desse modo, limites objetivos para alcançar a sua própria autonomia, por exemplo.

Pergunta-se, então, a que servia este tipo de avanço do conhecimento humano e das suas capacidades de domínio da natureza? Vale dizer que

o capitalismo, em dado momento, representou – não só no plano econômico-social, mas também no cultural – uma extraordinária revolução na história da humanidade. Seu nascimento e explicitação implicavam a atualização de possibilidades apenas latentes na economia feudal desenvolvida, atualização que dependia, por sua vez, da dissolução e desintegração das relações feudais de produção, de suas formas de divisão do trabalho. Esse caráter objetivamente progressista do capitalismo permitia aos pensadores que se colocavam do ângulo do novo a compreensão do real como síntese de possibilidade e realidade, como totalidade concreta em constante evolução. Sem compromissos com a realidade imediata, os pensadores burgueses não limitavam a razão à classificação do existente, mas afirmavam seu ilimitado poder de apreensão do mundo em permanente devir (COUTINHO, 2010, p.25).

Aos poucos o conhecimento elaborado pelo homem moderno e o avanço do conhecimento científico vão servindo para justificação teórica das relações sociais desiguais promovidas pela consolidação do capitalismo hegemônico naquele período.

A filosofia da época clássica era uma forma de conhecimento aberta para a elaboração de um saber verdadeiro, desantropomorfizador, científico, ainda que não estivesse inteiramente liberta de deformações ideológicas. Embora fosse na época uma classe progressista, a burguesia funda objetivamente um regime de exploração e é limitada pelas formas de divisão do trabalho que esse regime introduz na vida social. Por isso, ao mesmo tempo em que elabora um conhecimento objetivo de aspectos essenciais da realidade, tende a deformar ideologicamente, várias categorias desse processo (COUTINHO, 2010, p.29).

Neste sentido, Coutinho (2010) divide a história da filosofia burguesa em dois períodos distintos: o do progresso e o da decadência. Classifica como progresso o período que vai do humanismo e racionalismo Renascentistas⁶ do século XVI, às reflexões da dialética idealista produzida por Hegel, no início do século XIX. Como decadência ideológica, refere o período iniciado entre 1830 e 1848, período em que a burguesia abdica das conquistas anteriores em nome da sua manutenção enquanto classe dominante. A luta permanente calcada na razão emancipatória é substituída pela razão instrumental, fundada na crescente alienação do trabalho e no lastro entre os proprietários das riquezas sociais e os despossuídos, que fez surgir uma nova classe social, o proletariado:

Essa descontinuidade da evolução filosófica corresponde naturalmente à própria descontinuidade objetiva do desenvolvimento capitalista. O antagonismo entre progresso e reação, que marca desde as origens a evolução da sociedade burguesa, apresenta a partir de 1848, um novo aspecto: as tendências progressistas, antes decisivas, passam a subordinar-se a um movimento que inverte todos os fatores de progresso (que certamente continuam a existir) ao transformá-los em fonte do aumento cada vez maior de alienação humana. Do ponto de vista imediatamente social e político, essa inversão tem sua gênese no surgimento de uma contradição antagônica entre as classes que outrora antes formavam o Terceiro Estado. Enquanto numa primeira etapa de seu desenvolvimento a burguesia representava objetivamente os interesses da totalidade do povo, no combate à reação absolutista-feudal, agora o proletariado surge na história como classe autônoma, em-si e para-si,

⁶ De onde não posso deixar de citar Nicolau Copérnico, Galileu Galilei, Nicolau Maquiavel, Leonardo da Vinci, entre outros, como importantes representações da Europa Renascentista.

capaz de resolver em sentido progressista as novas contradições geradas pelo próprio capitalismo triunfante (COUTINHO, 2010, p.21-22).

É preciso destacar que esse “giro” burguês provocou, conseqüentemente, o abandono gradativo ou a inversão dos princípios iluministas. O triunfo do capitalismo foi determinante para limitar o papel da universalidade em seu sentido original. A individualidade foi substituída pela individualismo egoísta. E a autonomia – política, econômica e intelectual - foi redimensionada pela primazia da autonomia de mercado. Tratava-se cada vez mais do desenvolvimento de uma razão intelectual e distante da concepção de uma razão dialética, no seu sentido ontológico, como constitutiva da vida social.

Agora, para a então classe revolucionária, o papel da razão estava limitado à realidade objetiva posta pelo capitalismo. Todavia, isto não significou o falecimento das categorias ontológicas anteriores, apenas a perda de sua hegemonia – uma vez que foi recuperada pela classe insurgente (o proletariado) e pela formulação marxiana, ainda no século XIX, consolidando-se posteriormente como “marxismo”.

A dissolução da filosofia de Hegel, na qual a identidade do real e do racional encontra a sua mais radical expressão nos quadros do pensamento burguês, segue duas orientações, uma “de esquerda” e outra “de direita”. Pode manifestar-se como desenvolvimento superior do “núcleo racional” do pensamento hegeliano, ou então implicar um abandono que representa objetivamente uma regressão. O primeiro pensamento, efetivado pelo marxismo, é a expressão filosófica do processo pelo qual o proletariado recolhe a bandeira abandonada pela burguesia, supera seus limites e contradições, elevando a racionalidade dialética a um nível superior, materialista. A crítica “direitista” de Hegel, ao contrário, abandona como “inadequadas” as conquistas fundamentais do período anterior; conserva apenas, desse período, os momentos regressivos, marginais àquele movimento racionalista que culminaria na dialética, no humanismo e no historicismo (COUTINHO, 2010, p.23).

São as referidas categorias que, segundo Coutinho (2010), fundam a ética e a ontologia de forma científica. O rompimento com estas categorias significa, justamente, a guinada ideológica posta nesse período. Mudança que reflete objetiva e subjetivamente na direção política, econômica, social e cultural dada pela burguesia. Prepondera o limite de uma razão que reafirma o capitalismo como sistema necessário e adequado a uma forma de sociabilidade urbanizada, industrial e cientificamente desenvolvida. Agora, a ética e a ontologia são disciplinas consideradas irracionais.

Em lugar do humanismo, surge ou um individualismo exacerbado que nega a sociabilidade do homem, ou a afirmação de que o homem é uma “coisa”, ambas as posições levando a uma negação do momento (relativamente) criador da práxis humana; em lugar do historicismo, surge uma pseudo-historicidade subjetivista e abstrata, ou uma apologia da positividade, ambas transformando a história real (o processo de surgimento do novo) em algo “superficial” ou irracional; em lugar da razão dialética, que afirma a cognoscibilidade da essência contraditória do real,

vemos o nascimento do irracionalismo fundado na intuição arbitrária, ou um profundo agnosticismo decorrente da limitação da racionalidade às suas formas puramente intelectivas (COUTINHO, 2010, p. 30-31).

Vê-se o abandono gradual da totalidade do conhecimento pelas teorias sociais, tal qual ocorre nas ciências naturais. Os saberes tornam-se cada vez mais fragmentados e particularizados, divididos de acordo com as suas especificidades, a exemplo das ciências sociais que repartem seu conteúdo em sociologia, antropologia e política separadas e autonomizadas em relação à economia política, filosofia e à história.

Coutinho (2010) classifica as teorias sociais emergentes da decadência ideológica da burguesia, após 1848, de dois modos: as teorias oriundas do irracionalismo e as teorias decorrentes da chamada “miséria da razão”. O irracionalismo é caracterizado pelo abandono completo da razão. Nela nega-se a capacidade do sujeito apreender a totalidade do conhecimento humano e da vida social. Prepondera a relatividade do conhecimento e parte-se sempre da centralidade do sujeito. A fenomenologia e a sociologia compreensiva de Max Weber (1864-1920) são exemplos das correntes irracionalistas. Como a própria denominação já diz, as correntes oriundas da “miséria da razão” são caracterizadas pelo empobrecimento⁷ da razão clássica, pela limitação da capacidade de apreensão racional da vida social e pela negação da contradição como categoria do real. Deste modo, tendem a uma perspectiva conservadora da realidade e ao predomínio da racionalidade lógico-formal. Entre suas principais ramificações, pode-se citar o positivismo e o estruturalismo.

Na perspectiva positivista, os fenômenos humanos podem ser analisados cientificamente da mesma maneira que os fenômenos naturais. Para Émile Durkheim (1858-1917), considerado um dos principais fundadores da sociologia moderna e defensor do positivismo, a sociedade funciona como um organismo e se relaciona através da solidariedade orgânica e da solidariedade mecânica. Diferentemente da dialética e do irracionalismo, para a ciência positiva, a primazia é do método sobre o objeto.

Através da perspectiva positivista, Durkheim elaborou as regras do método sociológico como meio capaz de classificar e interpretar a realidade social⁸. Ele constrói uma epistemologia da razão, recusando o caráter ontológico desta. Limita-se, portanto, à explicação da realidade, sem questioná-la, uma vez que defende a manutenção da ordem

⁷ Entre os precursores do chamado “empobrecimento da razão” estão, segundo Coutinho (2010), o filósofo francês Augusto Comte (1798-1857), por negar o caráter crítico e negativo do “espírito metafísico”; e o antropólogo Lévi-Strauss (1908-2009), também francês, que recusou cientificamente a razão dialética em detrimento da “razão analítica”.

⁸ Cf. DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

como necessária para o progresso social. Por isso, é a Durkheim que Guerra (2007, p.44) atribui a “institucionalização do paradigma da racionalidade formal-abstrata”, afinal, seu método consiste na elaboração de leis através de generalizações das observações, seja pela indução ou pela dedução. Na sua metodologia, descarta a relação que existe entre o desenvolvimento econômico e seus reflexos no campo político, histórico, social e cultural. Claramente, o objetivo do positivismo Durkheimiano é restabelecer a moral de maneira científica e regulamentada pelas instituições sociais.

A solidariedade, eixo de articulação programática de intervenção proposta por Durkheim, que tem seu substrato nas formas de vida pré-capitalistas, é transformada em mecanismo de controle ideológico das sociedades capitalistas. A recorrência a conceitos de diferentes matizes permite a Durkheim combinar o racionalismo das formações capitalistas com valores e princípios morais que antecedem a esta ordem social; apontar o capitalismo como um fato social, decorrência natural do progresso; propor formas de coação e disciplina sociais, cujo substrato localiza-se na moral (GUERRA, 2007, p.63).

As ciências sociais, fragmentadas e particularizadas em diferentes campos, sob a primazia do viés positivista, recusam a história como fundamental para apreensão da realidade e tornam cada vez mais formal o seu objeto. Consequentemente fica ainda mais difícil o reconhecimento da contradição como elemento determinante das sequelas e fenômenos sociais decorrentes do avanço do capitalismo.

O sociólogo e filósofo alemão, Max Horkheimer (1895-1973), um dos fundadores da Escola de Frankfurt e estudiosos da Razão humana, é quem apresenta a distinção entre os dois conceitos europeus de Razão – desde a concepção idealista de Platão à sua complexidade (e miséria) constituída na modernidade.

A partir de Platão, a filosofia concebe a si mesma como imagem da essência racional do mundo, algo assim como a linguagem ou o eco da essência eterna das coisas; a percepção da verdade pelos homens era uma única e mesma coisa que a manifestação da própria verdade, e a capacidade para tal percepção incluía todas as operações do pensar. Com o aperfeiçoamento de uma lógica própria, com a autonomização do sujeito e seu distanciamento do mundo, considerado como mero material, surge – em contradição com aquela razão compreensiva, apropriada igualmente ao objeto e ao sujeito – a *ratio* formal, autonomizada, certa de si mesma; ela resiste à mescla com o ser e o remete, enquanto mera natureza, a uma região própria, à qual ela mesma não estaria submetida. Este conceito de razão - cujo domínio não é absolutamente destacável da sociedade burguesa e que caracteriza particularmente o presente – não se preocupa com a questão de um em-si, de algo objetivamente racional, mas tem ante os olhos exclusivamente o que é racional para aquele que pensa, para o sujeito; pode assim ser chamado de conceito da razão subjetiva. Essa última se refere, sobretudo, à relação entre finalidade e meios, à adequação dos modos de comportamento às finalidades, que, enquanto tais, são mais ou menos aceitas, sem que sejam submetidas, por sua vez, a uma justificação racional (HORKHEIMER apud COUTINHO, 2010, p.51-52).

Deste modo, posso entender que Horkheimer afirma que a razão formal é imediatista e subjetivista. Tem os seus limites na lógica da aparência do existente, daquilo que o sujeito consegue enxergar. Esse limite demonstra o seu viés positivista e funcional à manutenção das estruturas da ordem social capitalista, uma vez que não permite ao sujeito saltar abstrações à realidade posta. É o tipo de racionalidade que se dissemina também no campo da cultura, conservando sua perspectiva de forma naturalizada na sociedade. Se encaixa perfeitamente nas estruturas de funcionamento das instituições sociais, sobretudo, no âmbito do Estado moderno. Por isso, é também considerada uma racionalidade burocrática e manipuladora.

Como Weber assinalou, a “racionalidade” burocrática caracteriza-se por tratar de modo formal – segundo regras abstratas que não levam em conta nem o conteúdo nem a finalidade humana dos meios utilizados – tudo aquilo com que entra em contato. O capitalismo, todavia, por meio inicialmente das leis de mercado e posteriormente de manipulação das consciências, tende a aplicar essa racionalidade parcial, formalista, também à vida social. Trata-se de uma tendência espontânea, paralela à fetichização de todas as relações humanas no quadro da sociedade burguesa (COUTINHO, 2010, p.52).

A negação da razão dialética em detrimento da razão formal, da ontologia em detrimento da epistemologia e da contradição em detrimento da homogeneização das relações sociais, são caminhos que levam também à destituição da práxis – entendida como “o conjunto das objetivações humanas, por meio das quais os homens realizam-se enquanto seres humano-genéricos” (GUERRA, 2007, p.103) – em detrimento de uma práxis burocratizada. Para Vasquez (2007, p.279), esta é uma forma de práxis mecânica em que as ações realizadas para o alcance de uma finalidade objetiva, sem considerar o conteúdo, são repetidas, formuladas e formalizadas. Por isso, é incompatível com a práxis criadora, afinal, “se elimina toda determinabilidade do processo prático, que se torna assim abstrato e formal”.

A práxis burocrática, baseada numa forma de racionalidade própria, possui sua raiz nas civilizações mais antigas. Ainda que partindo da perspectiva irracionalista, no estudo desenvolvido por Weber (1982) sobre as estruturas de poder, o autor refere que entre os pressupostos da burocracia está a sua relação direta com a economia monetária, a tributação através da cobrança de impostos, a disciplina e o controle. Identifica as raízes da organização burocrática nas sociedades Antigas do Novo Império egípcio, passando pela Igreja Católica e pela monarquia Romanas, pela China, estendendo-se até os Estados europeus constituídos na Idade Moderna e o complexo funcionamento das empresas oriundas desse período até a contemporaneidade.

No capitalismo, a burocracia se mantém como forma de racionalidade importante à manutenção do controle e da manipulação dos homens. Parte das teorias sociais da

modernidade não só legitima, como contribui bastante para esse disciplinamento. Explica Coutinho (2010, p.50-51):

A sociologia positivista e a economia vulgar, por um lado, desligando-se da história e formalizando ao extremo seu objeto, afastam de suas preocupações qualquer referência à objetividade das contradições no capitalismo; a filosofia, por outro lado, transformando-se em pura epistemologia (isto é, recusando cidadania filosófica à ontologia e à ética), propõe-se como tarefa limitar a validade da razão àqueles domínios do real que possam ser homogeneizados, formalizados, manipulados, sem consideração pela sua natureza objetivamente contraditória. A um “objeto” depurado de contradições, vem juntar-se uma “razão” que considera todos os momentos ontológicos da realidade como incognoscíveis ou irracionais. A razão, em suma, deixa de ser a imagem da legalidade objetiva da totalidade real, passando a confundir-se com as regras formais que manipulam “dados” arbitrariamente extraídos daquela totalidade objetiva. O paralelismo entre esse empobrecimento da razão e o esvaziamento da práxis na atividade burocrática não é casual. A “miséria da razão” é a expressão teórica – deformada e deformante – do mundo burocratizado do capitalismo.

Ressalte-se que essa racionalidade é predominante na maioria das sociedades desde a instituição do regime do capital e por isso chamamos atenção de sua configuração para analisar o objeto em questão nesse trabalho, qual seja, os sistemas de informação.

Quanto mais naturalizado o processo de desigualdade social e econômica, e invisíveis as contradições fundamentais da sociedade burguesa, mais manipulável se tornam as classes subordinadas. E, deste modo, “a práxis humana tende a se objetivar contra os próprios homens, tende a se tornar uma objetividade alienada” (COUTINHO, 2010, p.37). Isto é, torna a práxis criadora cada vez mais distante e irrealizável, e o homem, apenas como objeto que compõe parte das relações de produção – uma mercadoria. A separação entre a essência e as condições de existência do homem, consequentemente, torna a sua vida social uma relação fetichizada.

Um traço essencial do capitalismo consiste em impor a completa sujeição da produção às leis anárquicas do mercado. Essa mercantilização da práxis tem uma clara consequência sobre a consciência dos homens: a atividade deles tende a se ocultar à sua própria consciência, a converter-se na essência oculta e dissimulada de uma aparência de realidades “naturais” estranhas e independentes da sua ação. Os produtos da atividade do homem social, desde a esfera da economia àquela da cultura, revelam-se aos indivíduos como algo inteiramente alheio à sua essência; opera-se uma cisão entre a essência (a práxis criadora) e a existência (a vida social) dos homens. Essa vida social converte-se num objeto “coisificado”, inumano, que não pode mais comportar nenhuma subjetividade autêntica; essa subjetividade, por sua vez, desligada de suas objetivações concretas, nas quais e por meio das quais se constitui e ganha conteúdo, transforma-se igualmente num fetiche vazio. Essa fetichização simultânea do sujeito e do objeto, paralela à ruptura dos laços imediatos entre indivíduo e comunidade, é a mais evidente consequência social da divisão capitalista do trabalho em sua fase madura (COUTINHO, 2010, p.37).

Limitado à apreensão da mera aparência do objeto, o pensamento hegemônico cultivado na modernidade pós-1848, encontra-se submetido à interpretação imediatista e

espontaneísta da realidade. A impossibilidade de alcançar a essência das relações sociais termina por reproduzir a concepção imediatista e aparente, concedendo-lhe “uma autonomia e universalidade que não possui” (COUTINHO, 2010, p.38). Assim,

é exatamente por se limitar à apreensão imediata da realidade, em vez de elaborar as categorias a partir de sua essência econômica, que o pensamento da decadência serve ideologicamente aos interesses da burguesia. Pois, ao assim proceder, aceita a positividade capitalista, sujeitando-se aos limites espontaneamente impostos pela economia de mercado, que fetichiza as relações humanas. Essa sujeição revela-se, em primeiro lugar, na aceitação acrítica da alienação entre vida pública e vida privada, entre subjetividade individual e objetividade social, gerada pela economia de mercado; com isso, os dois momentos (que são unidos, embora contraditoriamente, na essência das coisas) são transformados em fetiches falsamente autonomizados. E, em segundo lugar, a referida sujeição aparece na aceitação igualmente acrítica da rígida especialização das atividades humanas exigida pela divisão capitalista do trabalho. Essa especialização atinge os próprios fundamentos subjetivos da práxis, operando no interior do homem uma falsa fragmentação entre supostas faculdades antagônicas, como a sensibilidade e o intelecto. Em vez de momentos mutuamente fecundantes da ação humana, tais supostas “faculdades” ordenam-se agora segundo relações de exclusão, hierarquia, etc. (COUTINHO, 2010, p.39-40).

Essas relações de exclusão e hierarquia compõem parte da práxis burocrática, explicitada anteriormente, e utilizada para justificar as relações de poder e de subordinação no capitalismo desenvolvido – o que inclui as profissões como especialização do trabalho coletivo no âmbito da divisão social e técnica do trabalho.

No campo das teorias sociais, à medida que o capitalismo avança, aquilo que não era possível explicar através da racionalidade formal-burocratizada foi relegado ao irracionalismo. Ao tempo em que surge o neopositivismo limitado ao uso das regras formais e da lógica, reduzindo o conhecimento e a razão a uma pura forma.

O período do florescimento do neopositivismo lógico é assinalado por intensos abalos sociais (guerras imperialistas, revoluções socialistas), que destroem enormemente – no intelectual pequeno-burguês – a crença na possibilidade de uma compreensão racional da realidade; um período assinalado por tantas contradições era inteligível somente por meio de uma análise dialética; e, como vimos, a única racionalidade admitida pelos intelectuais burgueses era do intelecto formalista e homogeneizador. Por isso, o período caracteriza-se pela grande expansão do irracionalismo, não apenas na ética e nas “ciências do espírito”, mas até mesmo na ontologia da natureza (COUTINHO, 2010, p.58-59).

Entre as primeiras sequelas da ideologia da decadência estão a “angústia” como comportamento emocional diante das mudanças sociais, o conformismo do romantismo burguês anticapitalista e o irracionalismo como instrumento de conhecimento. Nasce assim o pequeno-burguês e “seu apego doentio à ‘segurança’ [e] à estabilidade” (COUTINHO, 2010, p.63).

O conceito de “segurança”, tal como é formulado na cultura da decadência, liga-se estreitamente à limitação imposta pela economia capitalista à plena expansão da personalidade humana. Somente se submetendo às “normas” e regras socialmente impostas, tornando-se um conformista, pode o indivíduo experimentar uma sensação de segurança e estabilidade num mundo objetivamente assolado por contradições. Portanto, percebe-se facilmente a relação direta entre burocracia e “segurança”, ou seja, o modo pelo qual uma vida “segura” submete-se aos princípios do formalismo pseudorracional e aos valores burocráticos da eficácia “profissional”; a “segurança”, assim, conforma-se à identificação entre personalidade individual e função desempenhada na divisão do trabalho, identificação própria da cultura capitalista. A relação entre “segurança” e conformismo foi observada por Max Weber: “o ingresso num cargo, inclusive na economia privada, é considerado como a aceitação de uma obrigação específica de administração fiel em troca de uma existência segura”. “Racional”, portanto, passa a ser a práxis moral fundada no conformismo e na aceitação de “regras” formais (COUTINHO, 2010, p.64).

As supostas incertezas disseminadas após os conflitos do início do século XX tornaram a angústia, o conformismo e a busca pela segurança e estabilidade as tónicas alternativas subjacentes à racionalidade imanente. Entre os intelectuais que capitularam a esse discurso da necessidade da ordem e da segurança como valores importantes na modernidade, Coutinho (2010) destaca Comte, Durkheim e Lévi-Strauss:

O temor de Comte ao “progresso anárquico” (às revoluções), com a consequente defesa da primazia da “ordem”; a afirmação de Durkheim segundo a qual o “espírito da disciplina” é a condição básica da vida social; a subordinação do progresso a “estruturas” imutáveis na obra de Lévi-Strauss: temos aqui três elaborações ideológicas, em épocas diversas, do mesmo sentimento pequeno-burguês da “segurança” manipulada como valor supremo da vida (COUTINHO, 2010, p.65).

A adesão de importantes figuras intelectuais a esse discurso de valorização da segurança, do conformismo, da estabilidade e da disciplina expressa um tipo específico de racionalidade formal. Ela resultou em transformações ideológicas significativas ao longo dos séculos que compõem o período da modernidade – ainda vigente. Como corolário vê-se uma mudança não somente social, mas também no indivíduo – que reflete consequentemente na sua sociabilidade.

Com a virada do século, com o tempestuoso ingresso do mundo na era imperialista, a estabilidade capitalista revela suas bases precárias. A esse período “explosivo”, marcado por guerras e revoluções, corresponde o renascimento de um individualismo profundamente antissocial; a angústia torna-se novamente o modo imediato de reação à realidade conturbada. Pensadores e artistas sinceros começam a denunciar abertamente a falsa segurança, a desumanidade objetiva da vida burguesa. Em alguns casos, essa denúncia parte da mobilização intelectual dos mais autênticos valores da tradição progressista, do grande humanismo clássico, que se revela assim uma ponte entre a consciência democrática e a consciência socialista (COUTINHO, 2010, p.66).

Tomam lugar novamente o anticapitalismo romântico e o irracionalismo. Nasce o existencialismo niísta e o pessimismo se espraia para a filosofia e para a teoria da história. Como espectro de uma racionalidade que não consegue penetrar até as raízes das contradições

inerentes ao capitalismo mundializado, reproduz-se um ser social cada vez mais desesperançoso, passivo, ideologicamente conformado.

Essa intensificação da “angústia” atingiria seu cume no período que vai da Primeira Guerra Mundial à derrota do nazismo, em 1945; mas prosseguiria ainda, no segundo pós-guerra, por causa da ameaça de destruição da humanidade posta pelo aguçamento da guerra fria (COUTINHO, 2010, p.67).

O processo de reconstrução e fortalecimento do capitalismo pós- crise de 1929 e pós- Segunda Guerra Mundial, que culmina nos anos dourados do século XX, abre espaço para a retomada do positivismo como ideologia dominante. Afinal, com a recuperação das altas taxas de lucro – através do aumento da produção e do consumo – “o novo capitalismo apresenta-se como ‘científico’, capaz de resolver as ‘irracionalidades’ que hoje reconhece inerentes à sua época anterior” (COUTINHO, 2010, p.67-68). Uma das principais estratégias de manipulação utilizadas para aumentar o consumo em massa nesse período se deu através da criação de novas necessidades humanas.

Essa solução só pode ser levada à prática quando satisfeitas duas condições: primeiro, o desenvolvimento tecnológico que permite o passar da exploração do trabalho por meio da mais-valia absoluta àquela por meio da mais-valia relativa, com o que se garante, ao mesmo tempo, um aumento do lucro e um aumento da possibilidade de consumir; e, segundo, o desenvolvimento de um aparato que manipule os desejos do consumidor, tornando efetiva aquela possibilidade de consumir mesmo diante de produtos que o indivíduo não necessita de um ponto de vista racional. Com isso, a esfera do consumo – outrora abandonada às leis cegas do mercado, ao capricho subjetivo e “irracional” de milhões de consumidores individuais – passa a ser igualmente submetida à burocratização e à homogeneização capitalistas (COUTINHO, 2010, p. 69-70).

Vale dizer que a manipulação do consumo também se estendeu ao tempo livre dos homens. Com o advento das transformações no mundo do trabalho promovido pelo incremento das tecnologias, rendendo mais tempo ocioso para o trabalhador, até mesmo o lazer se tornou mercadoria, objeto de consumo e valorização⁹.

Da ideologia do consumo e da razão manipulatória também decorre a emergência, o crescimento e o alto investimento na publicidade, sobretudo, em favor do consumismo exacerbado, criando padrões e homogeneizando as necessidades, como explica Coutinho (2010):

Elemento indispensável do neocapitalismo, a manipulação tem como objetivo destruir a especificidade dos indivíduos, homogeneizando seu comportamento ao transformá-lo em algo “calculável” e “previsível”; tão somente essa homogeneização e previsibilidade garantem a segurança econômica da produção através de “padrões” estáveis de consumo. O homem, para a manipulação, converte-

⁹ Para ver mais sobre a manipulação do lazer após o incremento da tecnologia no processo de produção de mercadorias, ver COUTINHO (2010, p.70).

se num simples “dado”, em uma coisa passiva. Desse modo, a manipulação da vida privada não passa de uma ampliação a novas esferas daquilo que chamamos de racionalidade burocrática, é a “racionalidade” espontânea no quadro da alienação capitalista (COUTINHO, 2010, p.71).

Assim, essa racionalidade manipulatória não só assegura e amplifica o consumo de massas, como também permite o próprio controle ideológico dessas massas. Isto é, “a eliminação da ‘irracionalidade’, a que se propõe a manipulação, consiste precisamente nessa eliminação da especificidade da ação humana” (COUTINHO, 2010, p.71). Reproduz-se, desse modo, uma racionalidade potencialmente controladora.

O fenômeno da manipulação não é onipotente. Observamos diariamente, nos mais variados níveis, manifestações reais de protesto – consciente ou inconsciente – contra a manipulação. Todavia, o sistema cria cada vez mais canais de escape para essa insatisfação, impedindo que ela desemboque – ao superar a imediatez – numa real contestação das estruturas econômicas. Um dos mais importantes canais é exatamente o caminho irracionalista (COUTINHO, 2010, p.71-72).

Ou seja, há o retorno de um capitalismo romantizado, mercantilizador das necessidades humanas mais básicas e criador de necessidades mais complexas e supérfluas, sob a égide da ideologia da manipulação. Quando não reforça a perspectiva da racionalidade formal, desemboca no irracionalismo das capacidades humanas. O caminho de superação da ordem capitalista e sua sociabilidade se tornam ainda mais distantes, como no período de emergência da ideologia da decadência – comprovando assim a atualidade de sua hegemonia.

Alimentando a falsa polaridade entre “racionalismo” formal e irracionalismo, entre objetivismo pseudocientífico e subjetivismo anárquico, a ideologia da manipulação conduz muitas manifestações de protesto ao beco sem saída dos comportamentos irracionais. Em vez de um caminho autenticamente revolucionário, vemos renascer uma forma primitiva de anticapitalismo romântico, facilmente isolável – e até mesmo comercializável – pela ideologia neocapitalista. Reproduz-se assim, numa nova etapa, a mesma duplicidade que, como vimos, caracteriza todo o pensamento imediatista da decadência (COUTINHO, 2010, p.72).

É na era dos anos gloriosos que o capitalismo consegue atingir sua época de ouro. Além de alcançar altas taxas de lucro, as distintas formas do “Estado Social” nos países da Europa e dos Estados Unidos fizeram triunfar por muito tempo a alternativa capitalista dirigida pela burguesia para o resto do mundo. Foi o “triunfo” da racionalidade manipuladora – alternativo ao medo espalhado por toda a humanidade em decorrência das duas Guerras mundiais. Nessa perspectiva, a ideologia do consumo – como forma de realização pessoal e de manutenção do sistema econômico – e a necessidade de segurança (militar, política, econômica e até mesmo emocional) – como garantia da estabilidade da vida humana – tornam-se fundamentais.

O capitalismo de “bem-estar” manipulado, baseado no consumo insensato e anti-humano, traz consigo uma falsa sensação de “segurança”. A nova racionalização homogeneizadora ganha na ideologia um sinal positivo, ou seja, aparece como fonte de “segurança” e estabilidade. Surge a ilusão generalizada de que a manipulação, eliminando a “irracionalidade” das crises, transformou a sociedade em algo “racional”, ou seja, não contraditório (COUTINHO, 2010, p.72).

Para Coutinho (2010), a ideologia da segurança tenta suprimir de sua teoria a capacidade racional de perceber e apreender os aspectos éticos, históricos e ontológicos defendidos pelos princípios clássicos da revolução burguesa como o humanismo, o historicismo e a dialética. Essa tarefa é exercida principalmente pela disseminação do subjetivismo e da negação da verdade repostas pelo irracionalismo.

Uma análise humanista de nossa época colocaria a nu a mutilação da práxis pela manipulação, a necessária irracionalidade de uma vida voltada para o consumo supérfluo e humanamente insensato. Uma visão concretamente historicista revelaria as possibilidades de mudanças e transformações latentes, embora dissimuladas pelas aparências fetichizadas que se pretendem imutáveis. A dialética, finalmente, denunciaria a contradição entre um mundo aparentemente “organizado” (com os meios de uma razão burocrática) e a irracionalidade objetiva do conjunto da sociedade, superando assim os limites de uma “razão” que se concentra nas regras, nos meios, enquanto abandona como incognoscível o conteúdo e a finalidade da vida e da sociedade (COUTINHO, 2010, p.74).

Nessas circunstâncias, “a eliminação da contraditoriedade do real continua a ser a tarefa básica da nova ideologia burguesa” (COUTINHO, 2010, p.73). Quanto menor a capacidade de perceber as contradições, maior a possibilidade de manipulação ideológica, afinal sem contradições não há como sequer considerar que existe o oposto.

Quanto mais complexo o desenvolvimento da sociabilidade humana, mais diversas se tornam as formas de práxis. Entre elas, encontra-se a práxis cotidiana, que está imbuída na modernidade do fenômeno da manipulação: “a práxis torna-se manipulatória nos casos em que é possível uma execução eficaz do ato teleológico sem que seja necessário levar em conta a objetividade da coisa em si, ou em que se possa deixar de lado o esclarecimento racional da finalidade proposta” (COUTINHO, 2010, p. 92). A práxis cotidiana, que se reproduz pela ação repetitiva, e pela repetição, se torna também uma ação inconsciente, passa a carregar em si a propriedade manipulatória.

É evidente, assim, que a manipulação não constitui um mal em si mesma; em todas as atividades que se proponham um domínio imediato da natureza e não uma apropriação humana da objetividade (natural ou social), a possibilidade de converter a práxis em simples manipulação revela-se eficaz e até mesmo progressista. O progresso técnico é, em grande parte, a realização dessa tendência; ocorre aqui não apenas uma formalização da atividade humana, mas inclusive a transferência de certas “regras” originariamente humanas para objetos inanimados (Essa transferência pode atingir inclusive certas regras formais do intelecto, como no caso dos computadores). Mas ela se converte indiscutivelmente em um limite real, em obstáculo à verdadeira realização humana (que se confunde com a crescente

apropriação da objetividade), quando tende a se tornar o tipo dominante da práxis. (COUTINHO, 2010, p.93).

A práxis manipuladora impede a realização da práxis verdadeiramente humana, criadora, e limita a possibilidade do homem reconhecer e explorar até mesmo as suas capacidades criativas. Incorre no risco de reprodução da alienação não só campo da produção de mercadorias, mas também no cotidiano da sua vida social.

Diante de objetos sociais, por exemplo, a manipulação tende a reproduzir a alienação; tais objetos, que são frutos da atividade do homem social, não podem mais ser reapropriados pelo homem, pois lhe aparecem como simples “dados” similares às coisas naturais. Quando o homem reduz a realidade a simples objeto de manipulação, empobrece simultaneamente sua própria essência, convertendo-se assim, por sua vez, em outro objeto manipulável. Essa generalização da manipulação enquanto forma dominante do relacionamento social (tanto inter-humano quanto do homem com as coisas) é uma tendência espontânea do sistema capitalista, que se manifesta inicialmente na burocratização e reforça-se depois no capitalismo do consumo (COUTINHO, 2010, p.93-94).

A manipulação é, portanto, um fenômeno da modernidade que corrobora com a invisibilização das contradições da sociedade burguesa e sua hegemonia como classe dominante. Ao desconsiderar a contradição como elemento essencial da ordem social capitalista, não há como negar a realidade aparente, refletir para além da imediatez ou contestá-la. Neste sentido, Coutinho (2010, p.90) define a práxis manipulatória como

a práxis em que o homem, ignorando (consciente ou inconscientemente) as determinações essenciais do objeto, decompõe-se em “unidades” simples imediatamente utilizáveis e combina tais elementos isolados em função de uma finalidade assumida heteronomamente, ou seja, sem o questionamento do seu valor racional e de suas implicações humanas. Ocorre na manipulação, certamente, um reflexo do real; mas um reflexo superficial, fixado nas aparências, inteiramente alheio às conexões íntimas do todo objetivo. O caráter limitado da finalidade proposta nesse tipo de práxis não exige uma representação mais rica da realidade. Ademais, a manipulação pode ser codificada, reduzida a um conjunto de regras aplicáveis indiferentemente aos objetos mais variados; a constante repetição, por sua vez, transforma tais regras num “hábito”, em algo “inconsciente”.

Percebe-se, desse modo, que a práxis manipulatória caracteriza-se pela utilização do método imanente aos limites da práxis defendida pelas correntes positivistas. O autor denomina essa perspectiva de neopositivista, em face de sua recusa à ontologia da práxis humana substituída pelo epistemologismo da “descrição formal dos processos racionais, tendendo necessariamente a estabelecer ‘limites’ para o conhecimento” (COUTINHO, 2010, p.78-79). Esses limites, naturalmente, implicam no empobrecimento claro da razão, da apreensão da realidade em sua totalidade e concreticidade e no processo de produção do conhecimento.

Essa forma de práxis acompanhou o surgimento e a derrocada de algumas correntes positivistas modernas da antropologia, como o estruturalismo. Ao negar a ontologia como essencial para compreensão do objeto, a práxis manipulatória, no entanto, pode incorrer na reprodução de uma concepção da realidade traduzida como “um amontoado de elementos caóticos, não submetidos a qualquer sistema de leis” (COUTINHO, 2010, p.79). Ou seja, pode desembocar também na reprodução do irracionalismo. Ao mesmo tempo, submete a vida cotidiana a um conjunto de regras formais e burocratizadas, como vimos anteriormente.

Na manipulação, a burocratização da práxis penetra na vida privada, produzindo a ilusão ideológica de uma completa subordinação da vida humana a regras formais. Torna-se agora mais fácil, embora nunca mais verdadeiro, que todas as atividades humanas subordinem-se a regras formais; são produtos de um “intelecto” mistificado, convertido – sob o nome de “episteme” ou de “estrutura inconsciente” – num fetiche pseudo-objetivo. Uma ideologia que generaliza na teoria tudo aquilo que as novas formas do capitalismo tentam generalizar na prática: a completa subordinação do todo social à manipulação tecnológica (COUTINHO, 2010, p.75).

Para além do campo da produção de mercadorias, o desenvolvimento das forças produtivas como ferramenta ideológica manipuladora alcança e invade cada vez mais crescentemente a vida social através do seu aparato tecnológico. O desenvolvimento tecnológico produz uma forma mais racionalizada de pensar, acelera o processo de produção, dinamiza as formas e a capacidade de comunicação humana rompendo barreiras territoriais, torna-se instrumento de ideologização – na medida em que serve de meio para disseminar a aceitação e legitimação de uma dada forma de sociabilidade. Por isso, Marcuse (apud COUTINHO, 2010, p.72-73) considera que, na contemporaneidade, “os controles tecnológicos parecem ser a própria encarnação da razão, com vantagem para todos os grupos e interesses sociais, em tal medida que toda contradição parece irracional e toda ação contrária impossível”. Por isso mesmo tenho acordo de que o irracionalismo decorre como vertente do período de decadência ideológica da burguesia.

[No pós-Segunda Guerra Mundial,] a racionalidade inerente às formas de pensar e agir das sociedades burguesas é reposta ao nível de uma nova política cultural capaz de exercer a dominação necessária à sobrevivência dessa ordem. A polivalência das formas de manipulação das consciências, das quais a política cultural do imperialismo lança mão, permite-lhe exercer controle, tanto das ciências sociais, quanto das operações políticas e militares, de modo que as pesquisas possam ser direcionadas para a elaboração de estratégias de redução de conflitos e contradições oriundas de processo de afirmação do capitalismo monopolista. É no agravamento dessas contradições que a racionalidade instrumental adquire um espaço privilegiado, posto que a ideologia da tecnificação permite abstrair dos fenômenos e processos sociais os seus conteúdos concretos e transforma o essencial em acessório: encobre e neutraliza as relações econômicas e políticas, projetando a razão técnica, que se realiza “acima de qualquer suspeita” (GUERRA, 2007, p.72-73).

A razão técnica, assim como a razão instrumental, se constitui também como expressões da razão formal-abstrata. Contudo, insisto que esse tipo de racionalidade na apreensão da realidade não é apenas lógica, mas, nos marcos da sociedade burguesa, é necessariamente ideopolítico. É um dos meios usados pela burguesia moderna para manter sua dominação e a reprodução da desigualdade social e econômica existente. Não significa, no entanto, que não haja resistência ou contestação. Porém, quanto mais burocrática, formal e abstrata a racionalidade imanente, mais manipuladora da realidade se tornam o controle e a hegemonia burguesa. Exercendo o domínio no campo da razão e atingindo, desse modo, o intelecto humano, é factível a reprodução manipulada das tarefas cotidianas, seja no processo produtivo, de trabalho ou nas relações sociais.

O problema que aqui se coloca é o da passagem do intelecto à razão. Deixando de lado as questões ontológicas do em si, a práxis manipulatória pode operar eficazmente com as categorias do intelecto; ocorre nela um processo no qual *divide-se* o real em um certo número de “dados” ou elementos *finitos*, posteriormente *combinados* segundo *regras formais* (os termos sublinhados constituem precisamente categorias intelectivas: divisão, finitude, combinatória, formalização). Ora, os procedimentos intelectivos, fixados em regras independentes do conteúdo, constituem aquilo que Horkheimer chamou de “razão subjetiva” (em contraste com a “objetiva”). Embora provenham de uma abstração realizada no objeto, a característica essencial delas não é a de constituírem reflexos da realidade, mas de serem procedimentos subjetivos que, formalizados e generalizados, possam tratar o objeto como um mero material de manipulação; em outras palavras, essas categorias ou regras refletem a própria atividade do sujeito no ato da práxis manipulatória. (COUTINHO, 2010, p.95-96).

A práxis manipulatória como materialização da razão formal abstrata implica no distanciamento ainda maior da possibilidade de recuperação da práxis criativa e da capacidade humana de realizar o ato teleológico. O ato teleológico somente é possível a partir da reflexão feita na/pela consciência do ser social. Deste modo, a ação executada sem a reflexão consciente pode resultar no exercício na práxis manipulatória. A habilidade que o homem constitui ao longo dos anos de sumariar os seus atos para sintetizar o tempo gasto na realização de tarefas, sobretudo, consubstanciado no uso de regras formais, reforça a negação do reconhecimento da teleologia como uma característica inerente ao ser social.

A estratégia utilizada pela classe burguesa moderna, sob a égide do capitalismo em suas várias fases, é manter-se hegemônica a partir da homogeneização da racionalidade formalista, com o estabelecimento de um modelo específico e limitado de pensar e agir racionais. Ignora, portanto, os complexos e a totalidade do conteúdo da realidade social. A práxis manipulatória conduz à reprodução de uma práxis burocrática em que a práxis humana, fruto da teleologia, é reduzida a uma atividade simplesmente técnica, controlada, “não-

reflexiva” pelo sujeito que a realiza. Este é objetivamente conduzido ao atendimento da necessidade (subjativa) de outrem como finalidade. Vale dizer:

as filosofias imediatistas – que tomam a práxis burocrática como modelo da vida humana, sem dissolvê-la na totalidade essencial e explicitada da objetividade econômico-social – assumem também esse tipo de racionalidade como único parâmetro. E, com isso, empobrecem decisivamente as várias esferas da vida. A práxis aparece agora como uma mera atividade técnica de manipulação; a objetividade se fragmenta numa coleção de “dados” a serem homogeneizados; e, finalmente, a razão reduz-se a conjunto de regras formais subjetivas, desligadas do conteúdo objetivo daquilo a que se aplicam os momentos significativos da vida humana (COUTINHO, 2010, p.43).

Em outras palavras, o trabalho torna-se uma atividade cada vez mais alienada nesse modo de organização da sociedade.

2.2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E RAZÃO INSTRUMENTAL/MANIPULATÓRIA

É justamente fragmentando a objetividade numa coleção de “dados” manipuláveis por regras formais (subjetivas) que os sistemas de informação são introduzidos no processo produtivo, e para além dele, na fase imperialista do capitalismo pós-Segunda Guerra. Isso se deu com a emergência da cibernética e o alto investimento público e privado no desenvolvimento de novas tecnologias realizado, sobretudo, nos/pelos países da Tríade (Estados Unidos, Europa e Japão).

No final da Segunda Guerra Mundial surgiu uma nova ciência que teve grande influência no desenvolvimento dos mecanismos em geral e da computação e da Inteligência Artificial em particular, a cibernética. Esta ciência visava à compreensão dos fenômenos naturais e artificiais através do estudo dos processos de comunicação e controle dos seres vivos, nas máquinas e processos sociais. As ideias iniciais da cibernética tiveram origem em trabalhos desenvolvidos por Norbert Wiener (1894-1964) e seu colega Julian Bigelow [1913-2003], durante a Segunda Guerra Mundial. Estes trabalhos visavam o aperfeiçoamento de canhões antiaéreos e resultaram na formalização da noção de *Realimentação Negativa*. Esta noção foi utilizada como base para modelos de controle de sistemas de artificiais e até do sistema nervoso central (BITTENCOURT, 1996, p.17).

Já foi afirmado que a cibernética se desenvolveu a partir da necessidade de estabelecer estratégias de ataque e segurança americanos durante a Segunda Guerra Mundial, através das máquinas de calcular cada vez mais potentes, controle balístico e rastreamento. Essas máquinas constituíram o engenho tecnológico e racional para construção do primeiro

computador da história. Esta foi a primeira máquina produzida com a função de processar informações originalmente humanas.

O computador moderno nasce das idéias sobre algoritmos, publicadas por Alan Turing [1912-1954], e dos planos de John Von Neumann [1903-1957] para uma nova máquina de calcular que pela primeira vez inclui, além de cálculos matemáticos, o processo lógico de informações¹⁰. De 1945 a 1950 foram fabricados os primeiros computadores, enquanto que, simultaneamente, eram construídas as últimas das grandes calculadoras¹¹. O sistema SAGE e as pesquisas militares em geral, no contexto da Guerra Fria, foram os grandes impulsionadores do desenvolvimento de computadores e origem da maioria das inovações introduzidas na área. A partir da década de setenta a indústria da informática começa a não mais depender das verbas militares para seu desenvolvimento¹² (BITTENCOURT, 1996, p.18-19).

Fica clara, mais uma vez, a importância do computador como instrumento estratégico de Guerras e o investimento e financiamento público feito pelos Estados americano e inglês, principalmente, no sentido de aumentar o seu poderio bélico e a dominação econômica sobre os demais países capitalistas ou não.

Pela sua funcionalidade e aplicabilidade o computador tornou-se uma ferramenta importante também no campo da produção econômica.

Até o desenvolvimento da cibernética, as máquinas produtivas eram manuais, mecânicas ou eletromecânicas, construídas e utilizadas para fins econômicos, isto é, no “melhoramento” do processo de produção material de mercadorias “desde a alavanca simples até os mais complicados meios mecânicos, químicos ou elétricos de uso generalizado na época moderna” (VIEIRA PINTO, 2007, p. 7). Com a cibernética, vê-se a possibilidade e concretização da elaboração de “máquinas processadoras de atividades intelectuais” (VIEIRA PINTO, 2007, p.7).

¹⁰Segundo Bittencourt (1996, p.18), “o primeiro computador operacional foi construído por Alan Turing e sua equipe para o serviço de inteligência britânico em 1940. Chamava-se *Heath Robinson*, utilizava tecnologia de relés e foi construído especificamente para decifrar mensagens alemãs cifradas pela máquina *Enigma*. Esta primeira máquina foi substituída em 1943 pelo *Colossus*, com tecnologias de válvulas e capaz de quebrar o código da segunda geração de máquinas Enigma. No final da guerra, dez Colossus em operação constante permitiam que os ingleses soubessem melhor que o comando alemão onde se encontravam seus submarinos”.

¹¹“A evolução dos computadores pode ser dividida em três períodos. O MARK 1 tornou-se operacional em 1948, o que a torna o primeiro computador funcional no mundo. 1951 a 1958. A partir de 1951, o computador passa a ser comercializado em grande escala. A década de 50 é marcada pelo surgimento dos primeiros computadores civis e pelo desenvolvimento de grandes computadores militares. Inspirados no IAS, surgem em 1953 os computadores IBM 701, para uso militar, e IBM 702, para uso civil na administração, dando origem a uma longa série de máquinas, como o 650, 704, 709, etc., que tornaram a IBM líder absoluta na fabricação de computadores. 1959 a 1962. Este período se caracteriza pelo aparecimento dos computadores baseados nos transistores, inventado no Bell Laboratories” (BITTENCOURT, 1996, p.18-19).

¹²Como afirma a pesquisa de Bittencourt (1996, p.19), “foi a época das séries 360 e 370 da IBM e do surgimento dos primeiros supercomputadores. Com a criação da linguagem *Basic* e o aparecimento dos microcomputadores Apple 1 e 2 estava iniciada a revolução microinformática, hoje representada por empresas poderosas como a *Apple* e a *Microsoft*”.

A racionalidade da cibernética e o engenho tecnológico de suas elaborações constituíram o aparato utilizado nas estratégias de retomada da economia capitalista, desaguando como corolário, numa elevação exponencial da produtividade industrial, na expansão das fronteiras territoriais em que a produção é realizada e na mundialização da cultura do consumo – que constituíram as décadas gloriosas do século XX.

Até a cibernética, os fenômenos naturais eram explicados principalmente a partir da noção de *Energia*, central na física newtoniana. A cibernética representou uma troca de tipo de explicação, adotando a noção de *Informação* como base para a descrição dos fenômenos naturais. À abrangência pretendida pela cibernética tornou-se um fórum adequado para a discussão sobre temas emergentes na época como a comunicação de massas e a tomada de decisão a nível político, econômico e social. No entanto, esta mesma abrangência, acabou por esvaziar os temas propriamente científicos da cibernética, que hoje incluiriam boa parte da neurofisiologia e da ecologia, além da informática e das disciplinas de automática e controle (BITTENCOURT, 1996, p.17).

Esse esvaziamento da concepção científica da cibernética tem a ver com a racionalidade imanente ao método do pensamento burguês hegemônico, que nega a concepção de totalidade e fragmenta a realidade. Os limites da razão oriunda da lógica formal, reproduzem-se no campo da própria ciência e das suas fronteiras, como que engendrada num processo mecânico e linear. Incorre, deste modo, na deturpação de que a ciência criada pelo próprio homem possa fugir do seu controle; de que até mesmo as máquinas e as engenharias resultantes do desenvolvimento científico tornem-se forças autônomas, independentes da vontade do homem e capazes, até mesmo, de substituir a inteligência humana.

Em contraposição a este entendimento, para Vieira Pinto (2005, p.16-17) a concepção real e aproximada do significado da ciência cibernética não pode ser devidamente compreendida senão a partir de uma concepção dialética da sua constituição e desenvolvimento:

A cibernética em totalidade, pode ser considerada, um dispositivo cibernético incorporado ao ser do homem. Graças a esse dispositivo, composto simultaneamente de saber teórico e de tecnologia operatória, e que na verdade constitui apenas uma projeção da racionalidade humana, retornam ao homem, como à sua fonte, as ideais de controle e comunicação postas em prática na construção das máquinas, modelos, programas e esquemas, que formam o conteúdo empírico com o qual o realizador humano institui a cibernética. A cibernética, em totalidade, constitui uma completa máquina cibernética à disposição do homem, indissoluvelmente ligada e subordinada ao homem. Vista em conjunto, não é mais do que uma gigantesca e única alça de retorno, uma retroação e *feedback*, pelo qual reverte à inteligência a informação relativa a tudo aquilo que o homem cria, teoricamente em formas de idéias, máquinas e instrumentos, em particular os servomecanismos e computadores. A cibernética compõe um dispositivo com o efeito de ciência que o homem incorporou à sua racionalidade para melhor compreender o mundo e modificá-lo. Com o emprego dos conhecimentos recebidos de volta, incluídos entre os conteúdos da razão, projetada na práxis da ação e confirmados em seu teor de verdade, o homem projeta novos tipos de engenho, outros modelos de estruturas orgânicas e

inorgânicas, métodos de comunicação mecânica ou eletrônicas e simulações das operações do pensamento.

Partindo desta concepção, decorre daí um trabalhoso exercício de metodologia científica para compreensão do sentido da cibernética e da racionalidade imanente em que essa ciência é constituída, uma vez que, suas elaborações concretas são realizadas por pesquisadores e cientistas da física, da matemática e das engenharias, ou seja, das ditas ciências “duras”.

A partir da cibernética e das suas possibilidades no mundo moderno, derivam as mais variadas áreas e capacitações, como ciência da computação, os sistemas de informação, a engenharia da computação ou da informação, informática, entre outras de níveis de especialização mais altos ou mais baixos. É através dessas especializações que as máquinas da engenharia cibernética se aperfeiçoam ao ponto de serem utilizadas e úteis não só na produção de mercadorias, mas também nas relações econômicas e na vida social e cultural da modernidade.

Como aludido acima pelo autor, o que os cientistas da cibernética projetam em suas máquinas e instrumentos é a capturação de uma ação determinada (ou mais) elaborada pela inteligência humana (permitida necessariamente pela sua capacidade teleológica de agir e pensar socialmente). No caso específico dos computadores e seus programas e sistemas constituídos para processar informação, essa “capturação de uma ação determinada” é realizada através do algoritmo.

Para entender melhor sobre o assunto, busquei no campo das ciências da computação alguns conceitos sobre o algoritmo. Para Medina e Fertig (2006, p.13) o algoritmo é “um procedimento passo a passo para a solução de um problema. Uma sequência detalhada de ações a serem executadas para realizar alguma tarefa”. Para exemplificar na prática, comparam o algoritmo a uma simples receita culinária.

Veja o exemplo a seguir de um bolo de chocolate:

• Ingredientes:

- 4 xícaras (chá) de farinha de trigo.
- 2 xícaras (chá) de açúcar cristal. • 2 xícaras (chá) de achocolatado.
- 2 colheres (sopa) de fermento em pó.
- 2 xícaras (chá) de água morna.
- 1 xícara (chá) de óleo.
- Farinha de trigo para polvilhar.

Modo de preparo:

• Numa vasilha, misture 4 xícaras (chá) de farinha de trigo, 2 xícaras (chá) de açúcar cristal, 2 xícaras (chá) de achocolatado, 2 colheres (sopa) de fermento em pó e 1 pitada de sal. Junte 3 ovos, 2 xícaras (chá) de água morna e 1 xícara (chá) de óleo. Misture bem. Unte uma forma retangular de 25 cm x 37 cm com óleo e polvilhe farinha de trigo e despeje a massa. Asse em temperatura média (de 170°C a 180°C) por 30 minutos.

A receita tem todas as características de um algoritmo. Ela tem uma sequência detalhada de passos, descrita no modo de preparo. Apresenta a tarefa a ser realizada, que no caso é o bolo de chocolate. Além disto, podemos identificar na receita entradas (no caso os ingredientes) e uma saída, que é o próprio bolo (MEDINA & FERTIG, 2006, p.13).

Este exemplo evidencia a racionalidade instrumental que constitui tanto o algoritmo quanto um programa de computador, já que este leva o aparelho a executar alguma tarefa. Arriscaria dizer também que é constituído de racionalidade formal, uma vez que o programa computacional é organizado para realizar funções previamente definidas. Neste sentido, possui uma particularidade: “suas operações são específicas para o computador e restritas ao conjunto de instruções que o processador pode executar” (MEDINA & FERTIG, 2006, p.14).

Na mesma perspectiva segue a definição de algoritmo por Farrer (2015). O autor denomina como um conjunto de comandos descritos que ao serem executados “resultam numa sucessão finita de ações” (FARRER, 2015, p.14). Como resultante da forma de organização resultante da racionalidade formal e instrumental iminentes, “um algoritmo se destina a resolver um problema: fixa um padrão de comportamento a ser seguido, uma norma de execução a ser trilhada, para se atingir, como resultado final, a solução de um problema” (FARRER, 2015, p.15).

Na mesma linha de raciocínio, Guimarães e Lages (1994, p.5) conceituam o algoritmo como “uma norma executável para estabelecer um certo efeito desejado, que na prática será geralmente a obtenção de uma solução a um certo tipo de problema”. Estes autores citam como exemplos de algoritmo as partituras musicais e as instruções de montagem de um aparelho ou de uma peça.

Neste sentido, pela evidência da concepção lógica e formal da sua constituição, posso afirmar que o algoritmo materializa subjetivamente no cotidiano da vida moderna a própria racionalidade formal-abstrata. Não quero dizer com isto que o algoritmo seja um instrumento negativo, mas, resultado de uma forma de pensar (e de sintetizar esta capacidade, ou até mesmo, e contraditoriamente, de negar a sua faculdade no sentido humano-genérico) enraizada e abstrata independente de quem as utiliza e, sobretudo, afeta às ciências exatas, devendo sempre ser prudente lembrar que essa lógica não se aplica às relações sociais, cuja estrutura e funcionamento não operam com essa exatidão.

Como conjunto de instruções, o algoritmo institui a “primeira linguagem de programação do computador, também chamada de linguagem da máquina. A linguagem de programação que um computador é capaz de compreender é composta apenas de números (MEDINA; FERTIG, 2006, p.15).

A linguagem através dos números remete objetivamente à compreensão lógica da ação e da reflexão – o que deriva daí o entendimento de que no próprio sistema existe o limite de depurar apenas as ações lógicas. No caso dos sistemas de informação de um computador, no seu limite, os “programas são formulações concretas de algoritmos abstratos, baseados em representações e estruturas específicas de dados” (WIRTH apud GUIMARÃES; LAGES, 1994, p.2). Esses dados são perceptíveis e considerados com base na realidade concreta. Sendo assim,

todo sistema, usando ou não recursos da tecnologia da informação, que manipula dados e gera informação pode ser genericamente considerado sistema de informação. Os sistemas de informação podem assumir diversas formas convencionais, tais como: relatórios de controles (de sistemas ou de determinadas unidades departamentais) fornecidos e circulados dentro da organização; relato de processos diversos para facilitar a gestão da organização; coleção de informações expressa em um meio de veiculação; conjunto de procedimentos e normas da organização, estabelecendo uma estrutura formal; e por fim, conjunto de partes (quaisquer) que geram informações (REZENDE, 2011, p.37-38).

Os sistemas de informação e os programas de informática invadem, então, todos os ambientes institucionais, públicos ou privados através da legitimação e institucionalização crescente do computador como instrumento de trabalho, de organização dos serviços e de armazenamento de informações oficiais.

O foco dos sistemas de informação está direcionado principalmente ao negócio empresarial nas organizações privadas e às atividades principais nas organizações públicas. Para facilitar o entendimento deste foco, o exemplo pode ser de uma indústria que deve ter seus sistemas de informação direcionados ao processo fabril, efetivamente auxiliando nos processos de produção e comercialização dos referidos produtos industrializados por ela. Este foco está intimamente relacionado com os quesitos de qualidade, produtividade, efetividade e inteligência organizacional. No caso de uma prefeitura, por exemplo, os sistemas de informação devem estar direcionados à prestação de serviços ao cidadão e ao município (REZENDE, 2011, p.38).

Como se vê, a partir da perspectiva da racionalidade imanente aos sistemas de informação, estes são considerados portando uma capacidade específica de “inteligência” organizacional. Entendo que é justamente este sentido organizacional que vai portar a racionalidade burocrática das instituições. Ou seja, a organização dos serviços e de como devem funcionar está imbuída de uma racionalidade específica. Esta racionalidade é determinada por aqueles que programam os sistemas em atendimento às necessidades socialmente reproduzidas daqueles que adquirem ou contratam os mesmos.

Peremptoriamente, essa forma de organização, ou de racionalidade, neste caso, possui um objetivo – que pode ser subjetivo ou não. No caso da sociedade burguesa, o objetivo é conservar as relações sociais e econômicas desiguais. Onde quer que essa classe seja

dominante, a racionalidade dada aos sistemas de informação será sempre na perspectiva de atender esse objetivo. Quem atua na manipulação desses sistemas deve estar atento a esse componente objetivo que, embora não isento de contradições, reflete, hegemonicamente os limites existentes da racionalidade formal.

Os sistemas de informação, sem dúvida, são bastante úteis na organização burocrático-administrativas dos serviços. Se materializam, antecipadamente, carregando uma forma específica de práxis a ser realizada, a práxis burocrática. Mantém os dados formatados de maneira alheia aos aspectos de totalidade social (porque matematizados) como se o fragmento, por si, só fosse suficiente para lidar com os distintos objetos que crescentemente se submetem à essa lógica/linguagem da programação cibernética, generalizando para a vida social os fundamentos das chamadas “ciências duras”.

O que foge ao cálculo, às manipulações homogeneizadoras de uma racionalidade reduzida a regras formais, é precisamente a totalidade do objeto, da vida humana. E essa totalidade só é irracional quando se tem da razão um conceito limitado, um conceito que reduza às simples regras do intelecto, ou – para usar a expressão com que Weber caracteriza essa atividade burocrática – à mera “racionalidade formal” (COUTINHO, 2010, p.42-43).

O desenvolvimento de sistemas de informação, cada vez mais lógicos e mais complexos para atender sempre mais funcionalidades, “independentemente de seu nível ou classificação, objetivam auxiliar os processos de tomada de decisões na organização. Se não se propuserem a atender a esse objetivo, sua existência não será significativa para a organização” (REZENDE, 2011, p.38). Assim, os sistemas de informação se materializam como meios objetivos para dar respostas.

Além disso, generaliza-se a redução do tempo para dar essas respostas no campo não só das operações financeiras e econômicas, mas também da vida social como um todo, haja vista a celeridade da comunicação digital hoje plenamente introjetada nas relações interpessoais graças à generalização dessa tecnologia nos mais distintos elementos da vida cotidiana, entre os quais, sem dúvida, o maior exemplo são, os telefones celulares. Considerar esse espraiamento é também observar, portanto, como o campo da formulação e operação das políticas sociais é também impactado por esses componentes técnicos da razão formal como meio de acelerar os processos de trabalho, diminuir o uso de recursos materiais, reduzir o número de profissionais e aumentar a exploração do trabalho destes. Pretendemos fazê-lo, com alusão ao trabalho de assistentes sociais no Brasil, atualmente no capítulo que se segue.

CAPÍTULO 3

A RACIONALIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES NA INSTRUMENTALIDADE DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO/A ASSISTENTE SOCIAL

Conforme metodologia apresentada no projeto de pesquisa que originou este trabalho foi realizado um levantamento de pesquisas e publicações científicas na área do objeto de estudo junto ao banco de teses e dissertações da plataforma da CAPES/MEC. O levantamento se estendeu a revistas científicas, como “Serviço Social e Sociedade”, da editora Cortez, “O Social em questão”, da PUC-RJ, e “Serviço Social em Revista”, da Universidade Estadual de Londrina (UEL); “Saúde em Debate” do Centro Brasileiro de Estudos de Saúde (CEBES) e à coletânea “Recortes Temáticos”, comemorativa aos 20 anos do curso de Serviço Social da UNIOESTE, bem como anais de eventos científicos como, os últimos Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais (CBAS)¹³, e dos Encontros Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS)¹⁴, além dos anais do IV Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais¹⁵.

Como previsto, o levantamento em todas as fontes teve por base as seguintes categorias articuladas: “sistemas de informação e serviço social”, “serviço social e tecnologia da informação”, “serviço social e racionalidade formal”, “serviço social e instrumentalidade”. Como decorrência desse procedimento foi registrado um total de 42 pesquisas/publicações sobre o tema, sendo 09 teses de doutorado, 20 dissertações de mestrado, 11 artigos científicos – 03 deles publicados em periódicos, outros 06 em Anais de eventos e 01 um em coletânea – e 02 trabalhos de conclusão de curso de graduação em Serviço Social.

Vale dizer que, apesar do levantamento realizado, parte da bibliografia não foi encontrada para constituir o material que compôs a coleta de dados por ser anterior à Plataforma Sucupira (vide Tabela I). A Plataforma Sucupira nada mais é do que o atual sistema de informação criado pela CAPES “para coletar informações, realizar análises e avaliações e ser a base de referência do Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG)¹⁶”. Assim, apesar de importantes, as 02 teses e 02 dissertações referidas abaixo não puderam fazer parte da pesquisa efetivamente, senão para fins de levantamento geral do tema.

Tabela I - Bibliografia não encontrada para fazer parte da coleta de dados por ser anterior à plataforma sucupira

¹³ Refiro-me às seguintes edições do CBAS: 13º, realizado em Brasília-DF, no ano de 2010; o 14º, realizado em Águas de Lindóia-SP, no ano de 2013; e o 15º, realizado em Recife-PE, no ano de 2016. O evento é promovido a cada 03 anos pelo conjunto dos Conselhos Federal e Regionais de Serviço Social (CFESS/CRESS) articulado com outras duas entidades da graduação e da pós-graduação na área, a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e a Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social (ENESSO).

¹⁴ Refiro-me às seguintes edições do ENPESS: XII, realizado em 2010, no Rio de Janeiro-RJ; XIII, realizado em Juiz de Fora-MG, em 2012; XIV, realizado em 2014, em Natal-RN; XV, realizado em 2016, na cidade de Ribeirão Preto-SP. O evento bienal também é presidido pela ABEPSS e também organizado com o conjunto CFESS/CRESS e a ENESSO

¹⁵ Evento de natureza acadêmico-profissional realizado pelo Conselho Regional de Serviço Social de Minas Gerais (CRESS-MG)/ 6ª região.

¹⁶ Disponível em: <http://www.capes.gov.br/avaliacao/plataforma-sucupira>. Acessado no dia 08/07/18.

| | TÍTULO | AUTOR | TIPO DA PESQUISA | ANO | LOCAL DA PESQUISA |
|----|--|---|-------------------------|------------|---|
| 1. | Informação e políticas de Seguridade Social: uma nova arena de realização dos direitos sociais | TAPAJÓS, Luziele Maria de Souza | Tese | 2003 | Doutorado em Serviço Social da PUC-SP: São Paulo-SP |
| 2. | Sociedade em rede e meio rural: um estudo das tecnologias de informação no desenvolvimento local | SERAFIM, Maria do Rosário Andrade de Oliveira | Tese | 2001 | Doutorado em Serviço Social da PUC-SP: São Paulo-SP |
| 3. | Sistema de informação como base para metodologias de planejamento em Serviço Social um caminho para a informatização da área | R.LORDELO, Nogueira Lúcia Aparecida | Dissertação | 1988 | Mestrado em Serviço Social da PUC-RJ: Rio de Janeiro-RJ |
| 4. | Inclusão social quanto ao uso das tecnologias da informação da pessoa com deficiência na FUNAD | GADELHA, Maria do Socorro Nunes | Dissertação | 2007 | Mestrado em Serviço Social da UFPB: João Pessoa-PB |

A segunda etapa da coleta de dados foi a leitura e fichamento do material encontrado com base nas hipóteses orientadoras da pesquisa. Como nem todo esse material abordava os temas pretendidos, foi necessário fazer o recorte do que, de fato, faria parte do universo a ser analisado. Portanto, apesar de contemplar as palavras-chaves de busca, algumas publicações serviram apenas para a fundamentação bibliográfica com vistas à análise dos dados da pesquisa e não como dados propriamente ditos. Ou seja, além do material referido acima, outra parte do universo encontrado não constituía-se efetivamente como passível de análise considerando-se os objetivos do presente estudo.

Conforme Tabela II, no universo pesquisado e não utilizado, foram encontrados e descartados 04 teses, 11 dissertações e 06 artigos científicos. A maior parte do acervo versava majoritariamente sobre os temas “racionalidade”, “autonomia e mediação” e “instrumentalidade” profissional, sem relacionar-se diretamente à racionalidade dos sistemas de informação e suas implicações ao Serviço Social. Outras que abordavam os temas “tecnologia e trabalho” ou “serviço social e sistemas de informação” tiveram que ser desconsideradas porque não se tratavam de pesquisas empíricas e não forneciam, portanto, os dados necessários ao presente estudo.

Tabela II - Universo pesquisado, mas não utilizado na condição de dados a serem analisados

| | TÍTULO | AUTOR | TIPO DA PESQUISA | ANO | LOCAL DA PESQUISA |
|----|--|----------------------------------|-------------------------|------------|---|
| 1. | Seleção socioeconômica: legitimação da desigualdade social na sociedade capitalista. Um estudo dos fundamentos sócio-históricos de sua operação na política social e no Serviço Social | PITARELLO, Marli | Tese | 2013 | Doutorado em Serviço Social da PUC-SP: São Paulo-SP |
| 2. | O Sistema de Informação e Gestão da Assistência Social de Pernambuco (SIGAS/PE): uma possibilidade para a articulação da rede socioassistencial? | AMORIM, Cláudia Francisca de | Tese | 2008 | Doutorado em Serviço Social da PUC-SP |
| 3. | Revolução tecnológica e capitalismo: tópicos sobre a destruição e a criação de uma outra natureza | GOMEZ, André Villar | Tese | 2010 | Doutorado em Serviço Social da UFRJ: Rio de Janeiro-RJ |
| 4. | O Serviço Social no Brasil: a reinstrumentalização necessária | BRANDÃO, Rita de Cássia Camargo | Tese | 2006 | Doutorado em Serviço Social da UNESP: Franca-SP |
| 5. | Serviço Social e contrarreforma da saúde: racionalidade e instrumentalidade no exercício profissional | BESERRA, Ingrid Karla da Nóbrega | Dissertação | 2016 | Mestrado em Serviço Social da UFPE: Recife-PE |
| 6. | A relativa autonomia profissional do/a assistente social: mediações subjetivas e objetivas para seu exercício. | SILVA, Juliana Alexandre da | Dissertação | 2016 | Mestrado em Serviço Social da UEPB: Campina Grande – PB |
| 7. | As racionalidades do processo de trabalho do Programa Interdisciplinar de apoio às escolas (PRONAIFE) da Secretaria municipal de educação do Rio de Janeiro (SME/RJ) | LIMA, Andreia da Silva | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social da UERJ: Rio de Janeiro |
| 8. | Racionalidade formal-abstrata e irracionalismo: mídia | LOPES, Antônio César Martins | Dissertação | 2016 | Mestrado em Serviço Social da PUC-Goiás: |

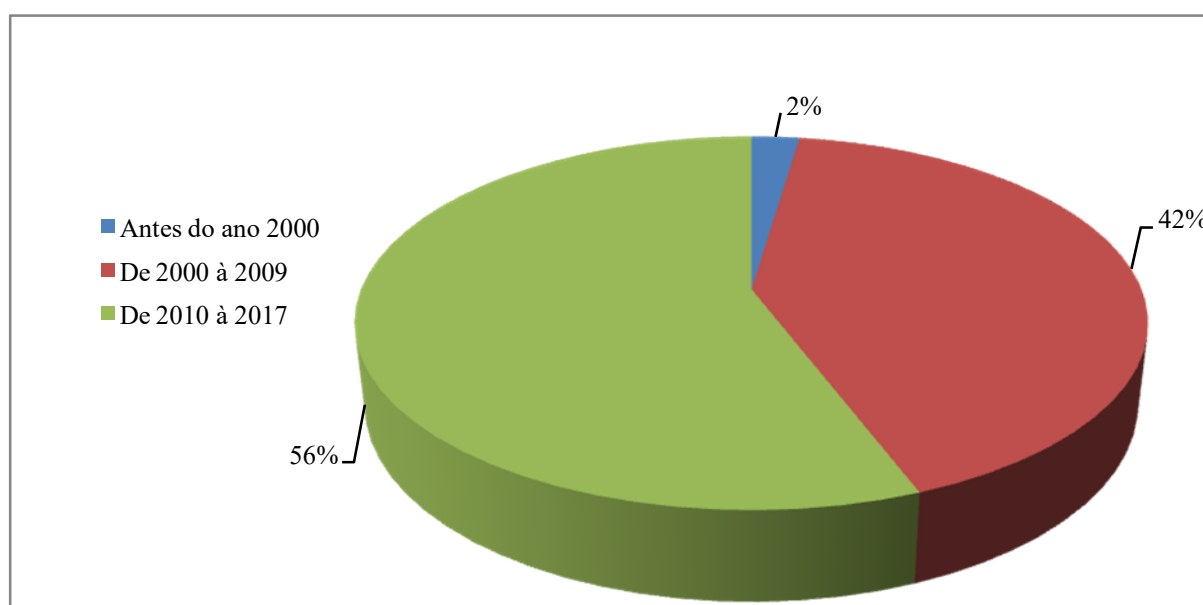
| | | | | | |
|-----|--|--------------------------------------|---|------|---|
| | impressa e drogadição, uma das expressões da questão social em Goiás | | | | Goiânia-GO |
| 9. | Trabalho, tecnologia, capital: determinações de uma relação destrutiva revestida pelo desenvolvimento | LIMA, Monica Silva de | Dissertação | 2016 | Mestrado em Serviço Social da UFAL: Maceió-AL |
| 10. | O exercício profissional do Assistente Social na perspectiva da instrumentalidade | PERETTI, Edriani Cristhina Catarin | Dissertação | 2016 | Mestrado em Serviço Social da UNIOESTE: Toledo-PR |
| 11. | Instrumentalidade do Serviço Social: dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa e exercício profissional | COSTA, Francilene Soares de Medeiros | Dissertação | 2008 | Mestrado em Serviço Social da UFRN: Natal-RN |
| 12. | Serviço Social, instrumentalidade e relações de gênero: uma análise da atuação profissional na rede de atendimento à mulher em situação de violência de Fortaleza-CE | COSTA, Renata Gomes da | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social, Trabalho e Questão Social da UECE: Fortaleza-CE |
| 13. | A articulação da instrumentalidade no exercício profissional do assistente social em Natal/RN | CORTÊS, Sarah Tavares | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social da UFRN: Natal-RN |
| 14. | O Serviço Social e a reprodução do conservadorismo: análise da atuação profissional na Política de Assistência Social em Aracaju/SE | MOREIRA, Taira Cris Jesus | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social da UFPB: João Pessoa-PB |
| 15. | Intersetorialidade e Assistência Social: os limites estruturais e a racionalidade burguesa | SILVA, Sheila Conceição da | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social da UFRJ: Rio de Janeiro-RJ |
| 16. | Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social | GUERRA, Yolanda Demétrio | Artigo publicado na Revista Serviço Social e Sociedade, n. 62 | 2000 | Editora Cortez |
| 17. | A implementação do sistema de informação e | GARCIA, Ana | Artigo publicado na | 2013 | Editora PUC-Rio: |

| | | | | | |
|-----|--|---|--|------|---|
| | gestão do SUAS na Política de Assistência Social: reflexos nas práticas profissionais e na democratização das políticas públicas | Lúcia da Silva | Revista “O social em questão”, nº 30 | | Rio de Janeiro |
| 18. | Sistemas de Informação na Assistência Social e parâmetros ético-políticos | JONAS, Liz Clara de Campos | Artigo publicado “Serviço Social em Revista”. V.5, n. 1: Jul-Dez | 2002 | Editora UEL: Londrina - PR |
| 19. | Assistente Social e tecnologias de informação | SILVA, Márcio Antunes da | Artigo publicado “Serviço Social em Revista”. V. 6, n. 1: Jul-Dez | 2003 | Editora Universidade Estadual de Londrina, Paraná |
| 20. | Políticas Informacionais e o Serviço Social: uma possibilidade na prática profissional | GOMES, Clausi Maria do Porto | Artigo publicado nos Anais do IV Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais/ CRESS-MG | 2016 | - |
| 21. | Serviço Social e as tecnologias da informação e comunicação: novos caminhos para a formação acadêmico-profissional crítica | MARIANO, Valquiria Alves; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza | Artigo publicado no XV ENPSS/ ABEPSS | 2016 | - |
| 22. | Política de Saúde e potencialidades do uso de tecnologias da informação | VASCONCELL OS, Miguel Murat; MORAES, Ilara Hammerli Sozzi de; CAVALCANTI, Maria Tereza Leal | Artigo publicado na Revista “Saúde em Debate”. V. 26, n. 61, maio/ago | 2002 | CEBES |

Ainda que não tenham sido utilizadas em sua totalidade, vale destacar algumas observações sobre as 43 produções científicas encontradas no levantamento inicial da pesquisa. A maior parte delas (42) foi produzida após o ano 2000, ou seja, 98% foram realizadas nos últimos 18 anos. Deste percentual, 42% (18) foram produzidas entre o ano 2000 e 2009 e 56% (24) entre 2010 e 2017. Apenas 01 obra foi produzida em 1988, equivalente a 2% do total do material da pesquisa. Como podemos ver no Gráfico 1, essas

estatísticas revelam, aparentemente, não só o surgimento do tema já no final do século XX, como também a sua incidência, crescimento e afirmação na área do Serviço Social no século seguinte. Preliminarmente, o perfil geral dessa produção permite inferir ainda que no período citado, todas as regiões do Brasil e diferentes programas de pós-graduação (no caso das dissertações e teses) trataram, de algum modo, a temática.

Gráfico 1: Período da produção do universo inicial da pesquisa sobre o tema



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor da pesquisa.

Outra importante observação a fazer é que boa parte das produções referente aos sistemas de informação e sua relação com as políticas sociais trata da política de Assistência Social. Acredito que isso pode ter relação com o fato de ser uma política pública de regulamentação recente, cujas inovações mais significativas, instituídas pela Política Nacional de Assistência Social (2004) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS, 2005), já consideravam, desde a sua origem, a importância dos sistemas de informação no processo de gestão da política, do controle na descentralização dos recursos, bem como do monitoramento e avaliação da sua implementação.

Voltando então aos objetivos do capítulo, registra-se que das 43 publicações, apenas 17 atendem ao perfil do presente estudo, sendo 03 teses de doutorado, 07 dissertações de mestrado, 05 artigos científicos e 2 TCC's de graduação (monografias) – vide Tabela III – todas produzidas no interregno de 2006 à 2017, comprovando a atualidade do estudo e do objeto de pesquisa.

Tabela III - Bibliografia pesquisada para coleta de dados

| | TÍTULO | AUTOR | TIPO DA PESQUISA | ANO | LOCAL DA PESQUISA |
|----|--|------------------------------------|-------------------------|------------|--|
| 1. | O ciberespaço e as reconfigurações burocráticas: a experiência brasileira atual | ARCHER, Cláudia Maria da Costa | Tese | 2017 | Doutorado em Políticas Públicas da UFMA: São Luís-MA |
| 2. | Compartilhamento dos sistemas de informação entre os entes federados na construção do SUAS | GAMBARD ELLA, Alice Dianezi | Tese | 2011 | Doutorado em Serviço Social da PUC-SP |
| 3. | Tecnologia da Informação: contribuição importante para o exercício profissional? | VELOSO, Renato dos Santos | Tese | 2006 | Doutorado em Serviço Social da UFRJ |
| 4. | A relação entre o crítico e o conservador: a formação e a prática dos assistentes sociais que atuam no Programa Bolsa Família de João Pessoa | SERAFIM, MerilainyDayanaLima | Dissertação | 2014 | Mestrado em Serviço Social da UFPB: João Pessoa-PB |
| 5. | Efetividade do sistema de informação, monitoramento e avaliação da assistência social: Limites, Potencialidades e Desafios | Rolim, Dayana Cury | Dissertação | 2009 | Mestrado em Serviço Social da UFAM: Manaus-AM |
| 6. | O Sistema de Informação da Situação de Rua – SISRUA – Uma contribuição para a Política de Assistência Social na Cidade de São Paulo. | REIS, Daniela Santos | Dissertação | 2008 | Mestrado em Serviço Social da PUC-SP |
| 7. | A questão da instrumentalidade do Serviço Social e as dimensões prático-sociais no exercício profissional do assistente social na área da educação | MEDEIROS, Izabelle Emanuele Santos | Dissertação | 2013 | Mestrado em Serviço Social da UFRN: Natal-RN |
| 8. | Influência das Tecnologias de Informação no Processo de Trabalho do Serviço Social: uma visão dos Assistentes Sociais que participaram do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas em Londrina | BOGADO, Francielle Toscan | Dissertação | 2006 | Mestrado em Serviço Social na UEL: Londrina-PR |

| | e Região | | | | |
|-----|--|---|--|------|--|
| 9. | Instrumentalidade e acesso à Justiça: um estudo sobre a prática interdisciplinar no TJ/AM | REIS, Milane Lima | Dissertação | 2012 | Mestrado em Serviço Social na UFAM: Manaus-AM |
| 10. | Renda Cidadã E Pró-Social: sistemas de informação na administração de programas de transferência de renda do estado de São Paulo | RODRIGUES, Mariane Delatin | Dissertação | 2008 | Mestrado em Serviço Social na UEL: Londrina-PR |
| 11. | A Incorporação da informática pelo Serviço Social do Hospital de reabilitação de anomalias craniofaciais da USP/Bauru: um estudo de caso | MARTINS, Vera Lúcia | Artigo de coletânea da UNIOESTE | 2007 | Editora da Unioeste: Cascavel – PR |
| 12. | Tecnologia Informacional e trabalho no setor público: contribuição ao trabalho do assistente social no INSS | DIAS, Thiago Alves | Artigo publicado nos Anais do 14º CBAS | 2013 | Nacional |
| 13. | A tecnologia da informação como potencializadora do trabalho do(a) assistente social | VELOSO, Renato dos Santos | Artigo publicado no XII ENPESS | 2010 | Nacional |
| 14. | Registro informatizado dos atendimentos do serviço social em saúde ocupacional: uma ferramenta para sistematização da prática profissional | ALCÂNTAR A, Gisele Oliveira de; LIMA, Renata Araújo Trindade de | Artigo publicado no XIII ENPESS | 2012 | Rio de Janeiro |
| 15. | O processo de trabalho do serviço social e as alterações decorrentes da adoção de tecnologias da informação | CARVALHO, Scheyla Santos de | Artigo publicado no XII ENPESS | 2010 | Vale do Paraíba-SP |
| 16. | Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF): possibilidade de aplicação da tecnologia da informação no processo de trabalho do assistente social | WEINGÄRNT ER, Isabel | TCC | 2006 | Depto. de Serviço Social da UFSC: Florianópolis – SC |
| 17. | A REDE SUAS e os municípios: o projeto ético-político profissional e sua expressão | MEDEIROS, Quezia Arcoverde | TCC | 2007 | Depto. de Serviço Social/ UnB: Brasília |

Fonte: Tabela organizada pelo próprio autor da pesquisa.

Antes de apresentar o resultado da pesquisa, vale uma breve exposição do perfil das produções científicas utilizadas para coleta de dados.

a) As Teses

Duas das três teses de doutorado versam sobre a relação dos sistemas de informação já instituídos com a gestão e operacionalização de serviços públicos. A terceira tese trata das possíveis potencialidades da tecnologia da informação para o Serviço Social. Essas três pesquisas foram realizadas considerando o universo brasileiro.

A pesquisa de Cláudia Maria da Costa **Archer** se desenvolveu no âmbito da Advocacia Geral da União – AGU, especificamente na Procuradoria Federal no Estado do Maranhão, onde atuam trabalhadores de várias instituições, autarquias e diversos outros órgãos federais nos quais se realiza o que a autora chama de “burocracia multifacetada”. A pesquisa *in loco* foi realizada entre 2011 e 2014 com 21,21% do total de trabalhadores da AGU-PF/MA.

Já a tese de Alice Dianezi **Gambardella** abordou o compartilhamento dos sistemas de informação na gestão e monitoramento da Política de Assistência Social pela União, estados e municípios. Mais especificamente, entre a Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS, a secretaria estadual gestora da política de Assistência Social de São Paulo e os municípios paulistas de Jacareí, São José dos Campos e Louveira.

A tese de Renato dos Santos **Veloso** é sobre as potencialidades da tecnologia da informação para o trabalho do/a assistente social e o projeto ético-político hegemônico da categoria. O autor conseguiu reunir na investigação 1.440 participantes, entre estudantes e profissionais. A pesquisa foi realizada nacionalmente através de questionário eletrônico.

b) As Dissertações

Das 07 dissertações elencadas como universo da pesquisa, 04 delas tratam do uso de sistemas de informação na política de Assistência Social em diferentes estados do país; 01 sobre o uso dos sistemas no âmbito da Educação federal profissionalizante do Rio Grande do Norte; 01 no campo sóciojurídico do estado do Amazonas e 01 sobre o uso dos sistemas informacionais pelos/as assistentes sociais que atuam em municípios da região de Londrina,

no Paraná. Todas as dissertações são oriundas de programas de mestrado *strictu sensu* em Serviço Social.

O trabalho de Merilainy Dayana Lima **Serafim**, publicado em 2014, investigou as contradições existentes na formação e no exercício profissional de assistentes sociais que atuam no Programa Bolsa Família do município de João Pessoa, na Paraíba, onde 10 profissionais participaram da pesquisa. A dissertação de Dayana Cury **Rolim**, publicada em 2009, foi realizada com as equipes multiprofissionais que utilizam os sistemas de informação, monitoramento e avaliação da Secretaria Estadual de Assistência Social, na cidade de Manaus-AM. A pesquisa de Daniela Santos **Reis**, publicada em 2008, versa sobre o processo de monitoramento e avaliação proporcionados pelo Sistema de Informação da Situação de Rua (SISRUA), gerido através da política de Assistência Social da cidade de São Paulo e constituído para atender a população de rua. A pesquisa de Mariane Delatin **Rodrigues**, também de 2008, foi caracterizada pela autora como descritiva. A autora investigou os fluxos e as dificuldades de equipes e gestores na administração dos programas de transferência de renda denominados “Pró-social” e “Renda Cidadã” da Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. Ambos os programas são intermediados pelos sistemas de informação na execução e no monitoramento.

A pesquisa de Izabelle Emanuele Santos **Medeiros**, publicada em 2013, analisou as particularidades do exercício profissional de assistentes sociais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. A proposta de elaboração do sistema de informação específico do Serviço Social na instituição contou com a participação das profissionais (porque todas eram do sexo feminino) em sua concepção. Considerou-se que o resultado disso contribuiu para a racionalização do trabalho e do atendimento das necessidades dos/as usuários/as.

Já Milane Lima **Reis**, realizou sua investigação acadêmico-científica com as equipes multidisciplinares (04 assistentes sociais, 04 psicólogos e 04 juízes) do poder judiciário do estado do Amazonas para identificar os principais instrumentais técnico-operativos, principais mediações, nível de interdisciplinaridade e compromisso ético profissional para viabilizar o acesso à justiça na cidade de Manaus.

O trabalho de Francielle Toscan **Bogado**, publicado em 2013, avaliou o envolvimento e participação de assistentes sociais na elaboração e definição dos sistemas de informação utilizados nas Prefeituras municipais de Londrina e região. Participaram da pesquisa três assistentes sociais que atuaram diretamente no processo de elaboração e

transição para os sistemas de informação. A primeira, na secretaria municipal de Assistência Social de Londrina; a segunda, responsável pelo planejamento social e elaboração de projetos da Secretaria de Assistência Social do município de Arapongas, e; a terceira, responsável pelo planejamento social e coordenação do Programa de Planejamento Familiar no Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema - CISMEPAR.

c) Os artigos científicos

Os artigos selecionados para este estudo são oriundos de pesquisas realizadas em áreas distintas. Dois desses trabalhos foram publicados nos Anais do ENPESS de 2010: os artigos de Renato dos Santos **Veloso** e de Scheyla Santos de **Carvalho**. Ratifico que além da tese de Veloso, utilizo o artigo como parte da presente pesquisa, vez que apresenta extratos de alguns dados da sua tese: a pesquisa com 93 assistentes sociais de todo o país para mensurar as alterações qualitativas nas atividades profissionais, bem como no acesso de usuários aos direitos sociais. Através do método de análise do discurso, **Carvalho** apresenta quais as alterações apreendidas pela sua pesquisa após a incorporação das tecnologias da informação no processo de trabalho em que se inserem assistentes sociais no âmbito da política de Assistência Social, sendo 03 da Prefeitura e 03 de uma Fundação de um município de grande porte do Vale do Paraíba, em São Paulo.

Já o trabalho de Gisele Oliveira de **Alcântara** e Renata Araújo Trindade de **Lima**, foi publicado nos Anais do ENPESS de 2012. O artigo parte da experiência profissional de ambas as pesquisadoras e apresenta o Sistema Corporativo de Informação em Saúde elaborado por/para assistentes sociais de uma empresa nacional do ramo de energia, criado para adequar o atendimento ao modelo da empresa. As profissionais atuam em equipes multidisciplinares e analisaram os dados registrados no sistema no período de 2006 a 2008, donde comprovaram os benefícios qualitativos e quantitativos do uso da ferramenta, sendo o determinante da amplitude da adesão pela categoria.

O artigo de Thiago Alves **Dias**, publicado nos Anais do CBAS de 2013, apresenta a ampliação dos dados do atendimento no INSS, tendo na tecnologia informacional o principal meio de transformação dos fluxos e procedimentos adotados naquela instituição.

O artigo de Vera Lúcia **Martins** faz parte da coletânea comemorativa dos 20 anos do curso de graduação em Serviço Social da Universidade do Oeste do Paraná em 2007. Trata-se de um estudo de caso a partir dos dados da pesquisa sobre a incorporação da

informática pelo Serviço Social do Hospital de reabilitação de anomalias craniofaciais da USP de Bauru, realizada durante o mestrado da autora.

d) Os TCC's

O trabalho de Isabel **Weingärnter**, de 2006, apresenta a aplicabilidade de um sistema de informação que permite o registro, armazenamento e recuperação de atendimentos realizados pelo Serviço Social no Plantão Social e no Programa de Atendimento aos Cidadãos em Conflito com a Lei, no Fórum do Norte Ilha, em Florianópolis-SC. Já a monografia de Quézia Arcoverde **Medeiros**, de 2007, relaciona os limites e possibilidades dos sistemas de informação com o projeto ético-político profissional do Serviço Social no processo de construção da REDE SUAS.

3.1. OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MEIO DE INTENSIFICAÇÃO DA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS

Como toda pesquisa para ser desenvolvida parte de alguns pressupostos, a primeira das hipóteses defendidas em meu projeto original a ser analisada por meio dos dados coletados considera que os sistemas de informação contribuem com os processos de intensificação da exploração do trabalho, inclusive, de assistentes sociais. Entende-se que a introdução dos sistemas de informação no terreno do trabalho improdutivo, até mesmo no campo dos serviços e das garantias sociais ocorre com particularidades, mas possui analogias com o que ocorreu no processo produtivo onde as tecnologias da informação permitiram a elevação exponencial da produtividade do trabalho (Cf. Cap. 1). Essa analogia está presente na capacidade de racionalização do tempo de atendimento, por exemplo, quando o próprio Estado passa a incorporar essas ferramentas nas instituições executoras de políticas sociais onde estão inseridos/as assistentes sociais e outras categorias profissionais. A racionalidade do Estado, que não dista da racionalidade da forma de organização capitalista, passa a instituir metas de produtividade e a redução de recursos humanos – porque parte das tarefas pode ser realizado automaticamente –, bem como o monitoramento do tempo dispensado para cada atendimento e, conseqüentemente, o aumento do número destes atendimentos.

Dos 17 trabalhos analisados nesta pesquisa, 07 relacionaram os sistemas de informação com a sua incidência nos níveis de exploração do trabalho na área de Serviço

Social. São eles: Serafim (2014), Medeiros (2013), Bogado (2006), Dias (2013), Reis (2012), Alcântara e Lima (2012), Veloso (2006). Para fazer a discussão, dividi a apresentação dos dados numa sequência lógica com o objetivo de situar as condições de trabalho a que estão submetidos/as os/as assistentes sociais. Em seguida, tento demonstrar como a racionalização do trabalho contribui para o aumento da produtividade desse/a trabalhador/a assalariado/a e, logo após, identifico a atuação das metas estabelecidas pelas instituições como indicadores do aumento da exploração desses/as trabalhadores/as.

3.1.1. DA SOBRECARGA DE TRABALHO

Primeiramente, é importante salientar que, tendo as políticas sociais como locus privilegiado de atuação profissional, a maioria dos/as assistentes sociais atua no âmbito do Estado e, neste sentido são, em grande parte, servidores/as públicos/as, mas não isentos/as das repercussões político-econômicas dos custos de manutenção da ordem do capital. Deste modo, vale fazer uma breve contextualização das condições de trabalho na particularidade brasileira em que estão imersos os/as assistentes sociais cujos depoimentos analisados pelos/as autores/as em seus trabalhos acadêmicos compõem parte do universo da presente pesquisa.

Diante do processo de reestruturação produtiva, flexibilização das relações de trabalho e do modelo de acumulação do capital, no trânsito da década de 1970 até final de 1980, a mundialização das alterações na composição orgânica do capital impunha aos países periféricos a necessidade de abertura econômica de suas nações e a mudança nas suas legislações para acompanhar o processo de globalização do mercado e receber investimento externo direto dos Bancos internacionais (CHESNAIS, 1996).

Notadamente, o Brasil, no final de 1980, passava pelo processo de redemocratização instituindo-se como “Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos” (BRASIL, 2017, p.9). No entanto, foi duramente atingido pelas decisões do chamado Consenso de Washington¹⁷, onde foi acordado entre os Estados Unidos e os organismos

¹⁷ A reunião “informal” que depois seria reconhecida como o “Consenso de Washington” foi realizada em novembro de 1989, na capital norte-americana, com a presença do governo dos Estados Unidos especialistas em assuntos latino-americanos representantes do Banco Mundial, do FMI e do BID, bem como economistas de países da própria América Latina. Entre as medidas (extremamente desvantajosas frente às conquistas de 1988 para o Brasil), estavam previstas a redução das responsabilidades do Estado, através da adoção da política do

multilaterais de investimentos, a adoção de medidas econômicas reformistas neoliberais para a América Latina, incluindo o Brasil e o Peru, como condição para investimento externo nestes países (BATISTA, 1994).

Foi nessa perspectiva, que os governos democráticos eleitos no Brasil dos anos 1990, introduziram a política de ajuste neoliberal, diminuindo o papel do Estado. O Governo Collor (1990-1992) foi eleito com a promessa de superar a inflação através da redução das ações estatais, da abertura do mercado nacional, adoção da política monetarista e da privatização de empresas estatais (LINS, 2015).

Mas, pode-se dizer que o chamado pacto para modernização do Estado brasileiro, elaborado pelos grupos ligados à social-democracia burguesa do país, sobretudo, o Ministério da Administração e da Reforma do Estado (MARE), sob a “batuta” de Bresser Pereira, concretizou as diretrizes do ajuste neoliberal nos Governos de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-2002). Essa “modernização” foi promovida a base de mudanças na legislação nacional e no funcionamento e redimensionamento do próprio Estado. Assim, “inicia com a liberalização comercial, as privatizações e o programa de estabilidade monetária (Plano Real) e prossegue a com reforma da administração pública: a chamada reforma gerencial do Estado” (BEHRING, 2008, p.176).

Com a justificativa de uma suposta crise fiscal do Estado no final dos anos 1990, a reforma se deu através do Plano Diretor da Reforma do Estado (PDRE), elaborado pelo MARE. Diante da suposta rigidez e ineficiência do Estado, a reforma gerencial esteve direcionada “para o controle dos resultados e baseada na descentralização, visando qualidade e produtividade no serviço público” (BEHRING, 2008, p.177). Por isso, Behring (2008, p. 198), caracteriza este momento “como uma contrarreforma, que mantém a condução conservadora e moderniza apenas pela ponta”. Entre as medidas da contrarreforma, não posso deixar de citar as aquelas que impactam diretamente nas condições de vida e de trabalho da população:

Ajuste fiscal duradouro; reformas econômicas orientadas para o mercado – abertura comercial e privatizações –, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica que fortaleça a competitividade da indústria nacional; reforma da previdência social; inovação dos instrumentos de política social; reforma do aparelho do Estado, aumentando a sua eficiência [...], a descentralização, para o “setor público não-

Estado mínimo; a manutenção da regressividade da política tributária negando-a como mecanismo de equilibrar as contas públicas; a privatização e desnacionalização das empresas estatais; a liberalização comercial; a abertura “unilateral e rápida” dos mercados nacionais com vistas ao aumento das importações e exportações, numa taxa de câmbio sobrevalorizada e vinculando a moeda nacional a uma “âncora externa” (introduzindo uma política de estabilização monetária); o investimento de capital estrangeiro na prestação de serviços e na exploração de recursos naturais (BATISTA, 1994).

estatal”, de serviços que não envolvem o exercício do poder de Estado, mas devem, para os autores, sersubsidiados por ele, como: educação, saúde, cultura, e pesquisa científica. (BEHRING, 2008, p.178-179).

Tais medidas atingiram diretamente os serviços públicos com repercussão na qualidade dos atendimentos às necessidades da população, haja a vista a redução de recursos financeiros nas políticas públicas, o sucateamento e privatização das instituições estatais e a precarização das condições de trabalho de servidores públicos. Como sinalizado por Lins (2015, p. 104), a principal consequência nos processos de reordenamento dos estados nacionais na perspectiva do Estado Mínimo, “é a redução do número de servidores públicos e a supressão de instituições governamentais acompanhada da transferência de responsabilidade estatais para o setor privado”. Entre outras questões, essas diretrizes significaram a institucionalizaçãodo estímulo pelo próprio Estado à mercantilização das políticas públicas, sendo o acesso a qualquer tipo de proteção social estatal objeto gradativo de focalização e seletividade.

A tônica da mercantilização das políticas sociais, que perdura até os dias de hoje, tendo atravessado inclusive os chamados governos de “Frente Popular” de Lula (2003-2006 e 2007-2010) e Dilma (2011-2014 e 2015-2016), agravou-se ainda mais no governo Temer (iniciado em 2016), sobretudo, após a aprovação da Emenda Constitucional nº 95. Em 2016, a partir de um novo regime fiscal, esta medida estabeleceu o congelamento do orçamento das políticas de Seguridade Social (Saúde, Assistência e Previdência Social) e Educação por duas décadas seguintes, como se pode verificar:

Art. 106. Fica instituído o Novo Regime Fiscal no âmbito dos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União, que vigorará por vinte exercícios financeiros [...].

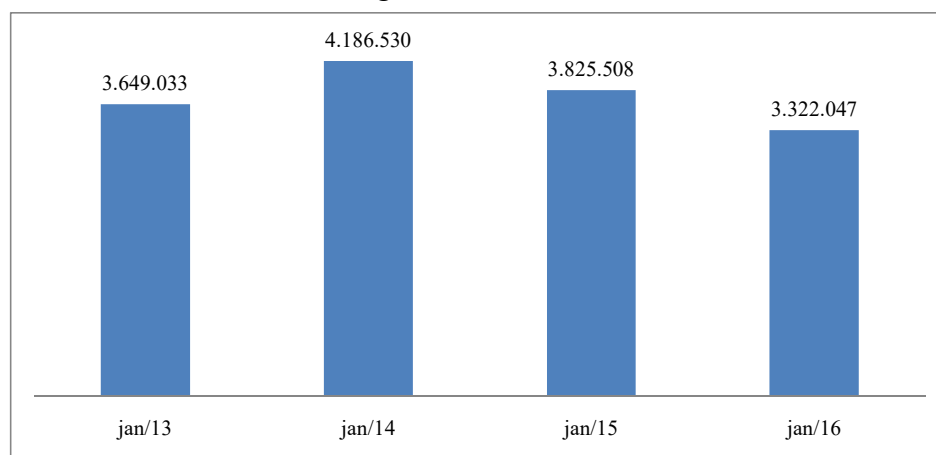
Art. 109. No caso de descumprimento de limite individualizado, aplicam-se, [...] ao Poder Executivo [...], as seguintes vedações: I – concessão, a qualquer título, de vantagem, aumento, reajuste ou adequação de remuneração de membros de Poder ou de órgão, de servidores e empregados públicos e militares [...]; II – criação de cargo, emprego ou função que implique aumento de despesa; III – alteração de estrutura de carreira que implique aumento de despesa; IV – admissão ou contratação de pessoal, a qualquer título, ressalvadas as reposições de cargos de chefia e de direção que não acarretem aumento de despesa e aquelas decorrentes de vacâncias de cargos efetivos ou vitalícios; V – realização de concurso público, exceto para as reposições de vacâncias previstas no inciso IV; VIII – adoção de medida que implique reajuste de despesa obrigatória acima da variação da inflação (BRASIL, 2017, p.125-127).

Essa redução orçamentária da Seguridade Social já vem em curso há alguns anos. Como exemplo, posso citar o quadro comparativo com dados de atendimentos realizados pelo INSS no período de 2013 a 2016. Segundo os Anuários Estatísticos da Previdência Social¹⁸,

¹⁸ Ratifico que a partir de 2017 não consegui encontrar o mesmo Anuário Estatístico da Previdência Social, mas sim, os Boletins Estatísticos da Previdência Social (BRASIL, 2017). Suponho que os relatórios tenham sido

os números referentes ao mês de janeiro de 2014, em relação a 2013, saltaram para 4.186.530 de atendimentos, e depois caíram em 2015 para 3.825.508 atendimentos, sofrendo nova queda para 3.322.047 atendimentos, em relação ao mesmo período de 2016 (vide Gráfico 2):

Gráfico 2: Estatística mensal geral de atendimentos no INSS



Fonte: Anuário Estatístico da Previdência Social de 2014, 2015 e 2016 (BRASIL, 2017).

Penso que esta elevação e significativa queda no número de atendimentos sejam decorrentes do quadro político e econômico que se desenhou nos últimos anos, e no qual o orçamento das políticas sociais veio sofrendo redução.

É esse contexto de enxugamento do Estado, do número de servidores públicos e dos investimentos públicos nas políticas sociais que constitui a maioria do perfil institucional no interior do qual atuam os/as assistentes sociais que foram objeto das diferentes produções analisadas na presente pesquisa.

As crises econômicas (mundiais) e políticas (nacional), acompanhadas da redução do papel do Estado, impactam diretamente no crescimento do desemprego e na precarização das condições de vida da população, entre outras sequelas. Em contraposição à redução das responsabilidades estatais, aumenta a demanda daqueles/as que necessitam de assistência das políticas públicas, e se amplia-também a seletividade e a focalização no acesso aos benefícios sociais. Some-se a isso a redução do quadro de profissionais para operacionalização desta

modificados diante das mudanças ocorridas na gestão do Governo Federal a partir do Impeachment da Presidente Dilma Rousseff. Os Boletins que substituíram os Anuários não apresentaram mais os dados gerais de atendimentos, nem sobre recursos humanos, trazendo apenas dados de acesso e controle dos benefícios.

demanda e tem-se delineada, consequentemente, a sobrecarga de trabalho para os/as profissionais que estão na ponta do atendimento às necessidades da população.

Nesse ínterim, pesa, sobretudo, o enxugamento do número de trabalhadores nas atividades estatais, o que, ao meu ver, aumenta as formas de exploração dos/as trabalhadores/as vinculados/as às políticas sociais. O incremento das tecnologias da informação nos processos de trabalho se encontram entre as mediações que possibilitam essa intensificação do trabalho. Não me refiro apenas ao computador e seus equipamentos derivados, mas, necessariamente, aos sistemas de informação que têm modificado as rotinas, as condições de trabalho e as formas pelas quais se dá a prestação de serviços à sociedade.

Os/as assistentes sociais, como categoria inserida na divisão social e técnica do trabalho no capitalismo estão imersos/as nas contradições expostas. Transcrevo, a seguir, parte dos dados encontrados sobre a sobrecarga de trabalho a que estão submetidos esses/as profissionais diante do aumento demandas institucionais:

Diante das dificuldades apresentadas relativas ao número insuficiente de profissionais em comparação com o grande número de usuários, como também da falta de recursos materiais, muitas dessas demandas postas pelo MDS deixam de ser atendidas: “[...] Para atender essas demandas nós dependemos do carro disponível, nesse caso demandamos mais carro e profissionais. A dificuldade é atender a demanda que é muito grande com poucos profissionais e somente um carro para as visitas” (SERAFIG, 2014, p.136).

“Aqui a demanda é grande, são quase 05 (cinco) mil alunos, e é uma demanda espontânea. A gente já tem semestralmente grandes demandas, porque abrimos as inscrições para os programas”(MEDEIROS, 2013, p.145-146).

“Eu fui, por quase dois anos, a única assistente social e não tinha como controlar o trabalho da equipe, [...] você fica com um monte de dados e acaba não conseguindo organizar, porque se tem uma população numerosa, você tem um trabalho complexo pra resolver, onde ocorre uma sobrecarga por parte do profissional, porque muitas vezes é uma equipe mínima” (BOGADO, 2006, p.138-139).

Os assistentes sociais do INSS estão divididos em duas carreiras: assistente social e analista do seguro social com formação em Serviço Social. De acordo com o Boletim Estatístico Gerencial “INSS em números” relativo ao mês de janeiro de 2013 [...], o Serviço Social realizou cerca de 92.423 atendimentos entre avaliações sociais e atendimentos técnicos (DIAS, 2013, p.6).

No Tribunal [...] o número de profissionais [...]: “É deficitário, por que a demanda tem aumentado muito, isto quer dizer que, cada vez mais as pessoas vêm buscando o judiciário, que necessita aumentar o número de profissionais para que possa dar a resposta efetiva e ágil que a sociedade espera. Por isso, temos que ter recursos humanos adequados para satisfazer esta demanda”; “Considerando a estrutura que temos hoje, sala, equipamento é adequada, mas pensando no número de processos da Vara, não é suficiente. Se houvesse mais profissionais haveria mais celeridade” (REIS, 2012, p.52-53).

“A informática proporcionou maior agilidade no trabalho, mais resultados, mais alternativas de acesso a recursos, mas também mais sobrecarga de trabalho, porque as demandas também chegam com mais velocidade e aguardam respostas

velozes. Pelo aumento de sobrecarga, pela velocidade de informações, que atinge o mundo do trabalho em geral, temos que ficar atentos a nossa saúde psíquica no trabalho”;

“O uso da informática melhorou e aumentou o trabalho, como ocorre em todas as áreas no sistema on-line”.

“Não há funcionário administrativo, ficando a equipe sobrecarregada com trabalhos burocráticos [...], os computadores estão sempre com defeito. Existem três computadores, mas sempre há apenas um funcionando” (VELOSO, 2006, p.283-239).

Atualmente o sistema tem 232 assistentes sociais da Companhia, distribuídas por todo território nacional que atuam no desenvolvimento de programas e no atendimento aos empregados, contratados, aposentados, pensionistas, dependentes e pessoas da comunidade externa. [...] Dentre as demandas podem se exemplificar as relacionadas aos benefícios, pessoais e funcionais, tais como saúde, acidentes de trabalho, relação com o trabalho, aposentadoria, benefícios educacionais, jurídicas, doença ocupacional, [assessoria e consultoria] etc. [...], considerando o perfil da empresa e as diversas rotinas de trabalho em diferentes turnos e locais e o dinâmico deslocamento dos trabalhadores no país e no exterior (ALCÁNTARA; LIMA, 2012, p. 3-5).

Conforme verificado nos fragmentos acima, o trabalho de assistentes sociais nas políticas sociais de assistência social, educação, saúde, previdência, sociojurídico e nas empresas privadas possui uma demanda de atendimento maior do que a disponibilidade das equipes profissionais. Como dito anteriormente, esse quadro é resultante do atual contexto de redução de investimento nas políticas públicas e no enxugamento dos recursos humanos das instituições executoras dessas políticas e da crise econômica mais recente, iniciada em 2008. Por isso, a mesma situação de sobrecarga de trabalho aparece para os assistentes sociais que atuam nas empresas privadas.

A análise desse contexto é prenhe de contradições. A construção democrática da Constituição Federal de 1988 trouxe a oportunidade de descentralizar a implementação e execução das políticas públicas para garantir melhor e efetivamente o acesso da população aos direitos sociais. Refiro-me à distribuição das responsabilidades para os estados e municípios brasileiros, antes, centralizadas no Governo Federal. Consequentemente, as instituições executoras dessas políticas foram descentralizadas aumentando o número de profissionais e de oportunidades de trabalho pós-1988. Entre as profissões executoras terminais dessas ações, nos termos de Netto (2011), o Serviço Social está entre as profissões que se ampliaram nas esferas estatais. Como afirmam os dados das pesquisas desenvolvidas pelo Núcleo de Pesquisa e Extensão da Faculdade de Serviço Social da UFAL, o mercado de trabalho para esta área profissional foi municipalizado e interiorizado, nas duas últimas décadas, aumentando a quantidade de instituições que dispõem do Serviço Social. Contudo, a mesma pesquisa ressalta que em cada uma dessas instituições permanece reduzido o número de assistentes sociais, afinal,

“na maioria das instituições atua apenas um profissional, embora haja muitas que possuam grandes equipes profissionais” (TRINDADE, 2017, p. 80).

Inclusive, na última pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social sobre o perfil profissional, em 2005¹⁹, manteve-se o diagnóstico de que a maioria dos assistentes sociais no Brasil atua na esfera pública, o equivalente a 78,16% da categoria. Desses 40,97% atuam na esfera municipal, 24% nas instituições estaduais e 13,19% na esfera federal. Também daqueles 78,16%, 55,68% possuem vínculo estatutário, ou seja, são servidores públicos (CFESS, 2005, p.25-26). Sendo, portanto, “trabalhadores que ingressam na administração pública por meio de concurso público, providos em cargos ou empregos públicos” (SIMÕES, 2008, p.49) responsáveis pela execução da prestação de serviços à população. Mais especificamente, os serviços públicos

são os que a administração pública presta diretamente à comunidade, por reconhecer a sua essencialidade e necessidade para assegurar a estabilidade social e a sobrevivência do próprio Estado, segundo a concepção política de seus dirigentes. Por isso mesmo são considerados privativos do Poder Público, por ele prestados diretamente ou indiretamente, por meio de convênios com terceiros. Visam satisfazer necessidades inadiáveis da sociedade, decorrentes da sua história e cultura ou de um grupo social, para que possa subsistir (SIMÕES, 2008, p.51).

Neste sentido, os/as servidores/as públicos/as são essenciais à administração dos serviços públicos, ao atendimento das necessidades sociais da população e ao cumprimento do papel do Estado – ainda que sejam funcionários/as submetidos/as aos/àsdirigentes políticos estatais e a sua racionalidade. Reforço que os/as servidores/as que atuam nos municípios tem ainda responsabilidade crucial, posto que, possuem relação direta com os/as usuários/as e sofrem maior impacto nas limitações impostas pelo governo federal, já que mesmo após 1988, ainda permanece neste a centralidade dos recursos financeiros arrecadados.

De acordo com os dados comparativos do IBGE, no quadro de funcionários/as públicos/as vinculados/as aos municípios, “houve um crescimento de quase 20% entre 1999 e 2002, com o total de servidores municipais em todo o país, passando de 3.383.566 para 4.058.116” (BRASIL, 2005, p.20). Quanto ao período seguinte, o “número de pessoas ocupadas na administração direta e indireta municipal, em 2005, era 4.767.602 e, em 2015,

¹⁹ É preciso advertir para o fato desses dados de 2005 possivelmente já estarem bastante diferenciados, em função do tempo transcorrido em que se elevou a precarização da formação e do trabalho de assistentes sociais no Brasil. Em razão de conhecer melhor essas alterações na realidade, em 2016 o CFESS iniciou o processo de recadastramento da categoria, incluindo a realização de nova pesquisa, ainda não finalizada, com o objetivo de atualizar o perfil profissional. A pesquisa é intitulada “Perfil dos/as Assistentes Sociais no Brasil: condições de trabalho e exercício profissional”. Mais informações em <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/recadastramento-nacional-e-dip>. Acessado em 11/08/18.

6.549.551, o que corresponde a um crescimento de 37,4% nesses 10 anos” (BRASIL, 2015, p.12). Considerando que o aumento de servidores/as públicos/as possui relação direta com o aumento das instituições prestadoras dos serviços sociais ofertados pelos municípios, incluindo aí a diversidade desses serviços e das demandas, essa ampliação de trabalhadores em ambos os períodos denota a importância da conquista social garantida nos dispositivos constitucionais. Mas, sigo adiante na análise em relação às estatísticas das demandas populacionais nessa quadra histórica. Num comparativo com o contingente populacional presente nas estatísticas do IBGE, em 2002, o Brasil tinha 174.632.960 habitantes e, em 2015, atingiu a casa de 204.450.649, totalizando um crescimento de 29.817.689 brasileiros no período, um aumento de 14,58%. Já em relação ao quantitativo de servidores públicos municipais, em 2002 havia 4.058.116 trabalhadores (BRASIL, 2005) e em 2015, 6.549.551 funcionários públicos, totalizando um crescimento de 38%, considerando os dados do IBGE (BRASIL, 2015).

Ainda que a proporção do aumento do número de servidores seja maior do que o aumento do contingente populacional brasileiro, a proporção é de mais de 31 habitantes demandantes de serviços para cada servidor público em âmbito municipal. Sendo que os serviços públicos municipais são distintos por órgãos, setores e serviços. Portanto, fica evidente que mesmo sendo o crescimento percentual de servidores/as públicos/as municipais superior ao crescimento populacional, esse aumento é, de longe, insuficiente para o necessário atendimento das demandas populacionais.

Assim, insisto que entre as evidências desses dados, está a insuficiência quantitativa de recursos humanos das instituições que operacionalizam os serviços públicos, incluindo, entres as profissões que compõem as especialidades técnicas, o Serviço Social, diante do aumento no número de usuários/as.

Como um dos mais significativos campos de atuação profissional, sigo mais adiante nas particularizações desta análise, adentrando a política de Assistência Social no Brasil.

População residente enviada ao Tribunal de Contas da União
Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação - 2001-2015

| Brasil, Grandes Regiões e Unidades da Federação | População enviada ao Tribunal de Contas da União | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Brasil | 172.385.826 | 174.632.960 | 176.871.437 | 181.581.024 | 184.184.264 | 186.770.562 | 183.989.711 | 189.612.814 | 191.480.630 | 190.747.855 | 192.379.287 | 193.946.886 | 201.032.714 | 202.768.562 | 204.450.649 |
| Região Norte | 13.545.084 | 13.504.599 | 13.784.881 | 14.372.260 | 14.698.878 | 15.022.060 | 14.623.317 | 15.142.684 | 15.359.608 | 15.880.839 | 16.095.187 | 16.318.163 | 16.983.484 | 17.231.027 | 17.472.636 |
| Roraima | 1.407.886 | 1.431.777 | 1.455.907 | 1.562.083 | 1.534.594 | 1.562.417 | 1.453.756 | 1.493.566 | 1.503.928 | 1.560.501 | 1.576.435 | 1.590.011 | 1.728.214 | 1.748.531 | 1.768.204 |
| Acre | 574.355 | 586.942 | 600.595 | 630.328 | 669.736 | 686.652 | 655.385 | 680.073 | 691.132 | 732.793 | 746.386 | 758.786 | 776.463 | 790.101 | 803.513 |
| Amazonas | 2.900.240 | 2.961.801 | 3.031.068 | 3.138.726 | 3.232.330 | 3.311.026 | 3.221.940 | 3.341.096 | 3.393.369 | 3.480.937 | 3.538.387 | 3.590.985 | 3.807.921 | 3.873.743 | 3.938.336 |
| Roraima | 337.237 | 346.871 | 357.302 | 381.896 | 391.317 | 403.344 | 395.725 | 421.499 | 451.227 | 460.165 | 468.524 | 488.072 | 496.936 | 505.665 | 522.636 |
| Pará | 6.451.736 | 6.453.683 | 6.574.993 | 6.850.181 | 6.970.586 | 7.110.465 | 7.065.573 | 7.321.493 | 7.431.020 | 7.603.239 | 7.681.561 | 7.924.524 | 8.175.113 | 8.272.724 | 8.366.628 |
| Amapá | 498.735 | 516.511 | 534.835 | 547.400 | 594.587 | 615.715 | 587.311 | 631.164 | 626.609 | 668.689 | 698.602 | 734.996 | 750.912 | 766.679 | 797.722 |
| Tocantins | 1.184.895 | 1.207.014 | 1.230.181 | 1.262.644 | 1.305.728 | 1.332.441 | 1.243.627 | 1.280.509 | 1.292.051 | 1.383.453 | 1.400.892 | 1.417.694 | 1.478.164 | 1.496.980 | 1.515.126 |
| Região Nordeste | 48.331.186 | 48.845.112 | 49.352.225 | 50.427.274 | 51.019.091 | 51.609.027 | 51.535.782 | 53.088.499 | 53.591.197 | 53.078.137 | 53.501.859 | 53.907.144 | 55.794.707 | 56.186.190 | 56.560.081 |
| Maranhão | 5.730.467 | 5.803.224 | 5.873.655 | 6.021.504 | 6.103.327 | 6.184.538 | 6.118.995 | 6.305.539 | 6.367.138 | 6.569.683 | 6.645.761 | 6.714.314 | 6.794.301 | 6.850.884 | 6.904.241 |
| Piauí | 2.873.010 | 2.898.223 | 2.923.725 | 2.977.259 | 3.006.885 | 3.032.290 | 3.032.435 | 3.119.697 | 3.145.325 | 3.119.015 | 3.140.328 | 3.160.748 | 3.184.166 | 3.194.718 | 3.204.028 |
| Ceará | 7.547.620 | 7.654.535 | 7.758.441 | 7.976.563 | 8.097.276 | 8.217.085 | 8.185.250 | 8.450.527 | 8.547.809 | 8.448.055 | 8.530.155 | 8.606.005 | 8.778.576 | 8.842.791 | 8.904.459 |
| Rio Grande do Norte | 2.815.244 | 2.852.784 | 2.888.058 | 2.962.107 | 3.003.087 | 3.043.760 | 3.013.740 | 3.106.430 | 3.137.541 | 3.168.133 | 3.198.657 | 3.228.198 | 3.373.959 | 3.408.510 | 3.442.175 |
| Paraíba | 3.468.594 | 3.494.893 | 3.518.595 | 3.568.350 | 3.595.886 | 3.623.215 | 3.641.397 | 3.742.006 | 3.769.977 | 3.766.834 | 3.791.315 | 3.815.171 | 3.914.421 | 3.943.885 | 3.972.202 |
| Pernambuco | 8.008.207 | 8.084.667 | 8.161.862 | 8.323.911 | 8.413.593 | 8.502.603 | 8.486.638 | 8.734.194 | 8.810.625 | 8.796.032 | 8.864.906 | 8.931.028 | 9.208.550 | 9.277.727 | 9.345.173 |
| Alagoas | 2.856.629 | 2.887.535 | 2.917.664 | 2.980.910 | 3.015.912 | 3.050.652 | 3.037.231 | 3.127.557 | 3.156.108 | 3.120.922 | 3.143.384 | 3.165.472 | 3.300.935 | 3.321.730 | 3.340.932 |
| Sergipe | 1.817.301 | 1.846.039 | 1.874.613 | 1.934.596 | 1.967.791 | 2.000.738 | 1.939.426 | 1.999.374 | 2.019.679 | 2.068.031 | 2.089.819 | 2.110.867 | 2.195.662 | 2.219.574 | 2.242.937 |
| Bahia | 13.214.114 | 13.323.212 | 13.435.612 | 13.682.074 | 13.815.334 | 13.950.146 | 14.080.670 | 14.502.575 | 14.637.364 | 14.021.432 | 14.097.534 | 14.175.341 | 15.044.137 | 15.126.371 | 15.203.934 |
| Região Sudeste | 73.470.763 | 74.447.456 | 75.391.969 | 77.374.720 | 78.472.017 | 79.561.095 | 77.837.342 | 80.187.717 | 80.915.332 | 80.353.724 | 80.975.616 | 81.565.983 | 84.465.570 | 85.115.623 | 85.745.520 |
| Minas Gerais | 18.127.096 | 18.343.517 | 18.553.312 | 18.993.720 | 19.237.450 | 19.479.356 | 19.273.533 | 19.850.072 | 20.033.665 | 19.595.309 | 19.728.701 | 19.855.332 | 20.593.356 | 20.734.097 | 20.869.101 |
| Espírito Santo | 3.155.016 | 3.201.722 | 3.250.219 | 3.352.024 | 3.408.365 | 3.464.285 | 3.351.669 | 3.453.648 | 3.487.199 | 3.512.672 | 3.547.055 | 3.578.067 | 3.839.366 | 3.885.049 | 3.929.911 |
| Rio de Janeiro | 14.558.545 | 14.724.475 | 14.879.118 | 15.203.750 | 15.383.407 | 15.561.720 | 15.420.450 | 15.872.362 | 16.010.429 | 15.993.583 | 16.112.678 | 16.231.365 | 16.369.179 | 16.461.173 | 16.550.024 |
| São Paulo | 37.030.106 | 38.177.742 | 38.709.320 | 39.825.226 | 40.442.795 | 41.055.734 | 39.827.690 | 41.552.160 | 41.384.039 | 41.587.182 | 41.901.219 | 43.663.669 | 44.035.304 | 44.396.484 | 44.749.699 |
| Região Sul | 25.453.264 | 25.734.253 | 26.025.091 | 26.635.629 | 26.973.511 | 27.308.863 | 26.733.877 | 27.497.970 | 27.719.118 | 27.384.815 | 27.562.433 | 27.731.644 | 28.795.762 | 29.016.114 | 29.230.180 |
| Paraná | 9.694.709 | 9.798.006 | 9.906.866 | 10.135.388 | 10.261.856 | 10.361.856 | 10.387.378 | 10.284.503 | 10.590.169 | 10.686.247 | 10.439.601 | 10.577.755 | 10.997.465 | 11.081.692 | 11.163.018 |
| Santa Catarina | 5.448.736 | 5.527.707 | 5.607.233 | 5.774.178 | 5.866.568 | 5.958.266 | 5.866.487 | 6.052.587 | 6.118.743 | 6.249.682 | 6.317.054 | 6.383.286 | 6.634.254 | 6.727.148 | 6.819.190 |
| Rio Grande do Sul | 10.309.819 | 10.408.540 | 10.510.992 | 10.726.063 | 10.845.087 | 10.963.219 | 10.582.887 | 10.855.214 | 10.914.128 | 10.695.532 | 10.733.030 | 10.770.603 | 11.164.043 | 11.207.374 | 11.247.972 |
| Região Centro-Oeste | 11.085.529 | 12.101.540 | 12.317.271 | 12.770.141 | 13.020.767 | 13.269.517 | 13.223.393 | 13.695.344 | 13.895.375 | 14.050.340 | 14.444.192 | 14.423.952 | 14.993.191 | 15.219.608 | 15.442.232 |
| Mato Grosso do Sul | 2.111.036 | 2.140.624 | 2.169.688 | 2.230.702 | 2.264.468 | 2.297.981 | 2.265.813 | 2.336.058 | 2.360.498 | 2.449.542 | 2.477.542 | 2.505.088 | 2.587.269 | 2.619.657 | 2.651.235 |
| Mato Grosso | 2.560.584 | 2.604.742 | 2.651.335 | 2.749.145 | 2.803.274 | 2.856.999 | 2.854.642 | 2.957.732 | 3.001.692 | 3.075.936 | 3.115.336 | 3.182.113 | 3.224.357 | 3.265.486 | 3.305.531 |
| Goiás | 5.116.462 | 5.210.335 | 5.306.459 | 5.508.745 | 5.619.917 | 5.730.753 | 5.647.035 | 5.844.996 | 5.926.300 | 6.004.045 | 6.080.716 | 6.154.996 | 6.434.048 | 6.523.222 | 6.610.681 |
| Distrito Federal | 2.097.447 | 2.145.839 | 2.189.789 | 2.282.049 | 2.333.108 | 2.383.784 | 2.455.903 | 2.557.158 | 2.606.885 | 2.562.963 | 2.609.998 | 2.648.532 | 2.789.761 | 2.852.372 | 2.914.830 |

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais.

Nota Técnica: Para cumprimento do Artigo 102 da Lei Orgânica nº 8443 do Tribunal de Contas da União (TCU), de 16 de Julho de 1992, as populações enviadas ao TCU obedeceram aos seguintes critérios:

1) 2001 a 2003: estimativas das populações residentes municipais calculadas com base na Projeção Populacional para o Brasil - Revisão 2000, cuja metodologia pode ser consultada em:

http://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_Populacao/Revisao_2000_Projecoes_1980_2050/

2) 2004 a 2006: estimativas das populações residentes municipais calculadas com base na Projeção Populacional para o Brasil - Revisão 2004, cuja metodologia pode ser consultada em:

http://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_Populacao/Revisao_2004_Projecoes_1980_2050/

3) 2007: População residente obtida da Contagem Populacional 2007 para 5543 municípios e populações estimadas para 129 municípios, cuja metodologia pode ser consultada em:

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/contagem2007/default.htm>

4) 2008 e 2009: estimativas das populações residentes municipais calculadas com base na Projeção Populacional para o Brasil - Revisão 2008, cuja metodologia pode ser consultada em:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao_da_populacao/2008/projecao.pdf

5) 2010: População residente obtida do Censo Demográfico 2010, cujo resultado pode ser consultado em:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/primeiros_resultados/default_primeiros_resultados.htm

6) 2011 e 2012: estimativas das populações residentes municipais calculadas com base na Projeção Populacional para o Brasil, cuja metodologia pode ser consultada em:

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2012/default.htm>

7) 2013 a 2017: Projeção da população para o Brasil e Unidades da Federação, por sexo e idade, 2013, cuja metodologia pode ser consultada em:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao_da_populacao/2013/default.htm

(*) diferença de 772 pessoas entre os Estados do Piauí e Ceará com relação a Projeção da População para o Brasil e Unidades da

Federação 2013, para o ano de 2017, em virtude de alteração de limites entre municípios na fronteira interestadual.

(**) diferença de 441 pessoas entre os Estados de Alagoas e Pernambuco com relação a Projeção da População para o Brasil e

Unidades da Federação 2013, para o ano de 2017, em virtude de alteração de limites entre municípios na fronteira interestadual.

(***) diferença de 772 pessoas entre os Estados do Piauí e Ceará com relação a Projeção da População para o Brasil e

Unidades da Federação 2013, para o ano de 2017, em virtude de alteração de limites entre municípios na fronteira interestadual.

De acordo com dados do Censo do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), elaborado e publicado pelo Ministério de Desenvolvimento Social (MDS), nas Secretarias estaduais de assistência social, houve decréscimo no número de funcionários/as. De 19.785 trabalhadores/as em 2010, esse número caiu para 13.713 em 2014 (BRASIL, 2015b, p.107). Em que pese a justificativa do MDS de que o pacto para municipalização dos serviços da proteção social básica tenha repercutido no crescimento dos recursos humanos dos municípios, a política de assistência social continua mantendo outras responsabilidades sobre a esfera estadual.

GRÁFICO EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE TRABALHADORES DAS SECRETARIAS ESTADUAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL* - BRASIL, 2010 A 2014.



FONTE: MDS, CENSO SUAS.

*AS INFORMAÇÕES SEGUEM AS DECLARAÇÕES DAS SECRETARIAS ESTADUAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. DESTAQUE-SE QUE BOA PARTE DELAS NÃO SÃO EXCLUSIVAS DA ÁREA, O QUE PODE ACARRETER NUMA MENOR CAPTAÇÃO DOS DADOS REFERENTES AOS RECURSOS HUMANOS.

No que refere ao quantitativo municipal de trabalhadores da política de Assistência Social aumentou de 221 mil em 2010 para 256 mil trabalhadores em 2014 (BRASIL, 2015, p.105). No entanto, sob condições precárias de contratação:

Ao longo do período analisado, houve uma retração do percentual de servidores estatutários, ao passo que houve aumento de trabalhadores com outros vínculos nas Secretarias Municipais de Assistência Social. Em 2014, esses percentuais foram de 35,1% e 37%, respectivamente (Gráfico 72). Porém, em números absolutos os profissionais que possuíam vínculos efetivos também apresentaram crescimento, mesmo que em menor velocidade quando comparados aos trabalhadores com outros vínculos. A maior parte dos trabalhadores se enquadrava na categoria “outros vínculos”, que contempla consultores, servidores cedidos, terceirizados, estagiários, etc. (BRASIL, 2015b, p.106).

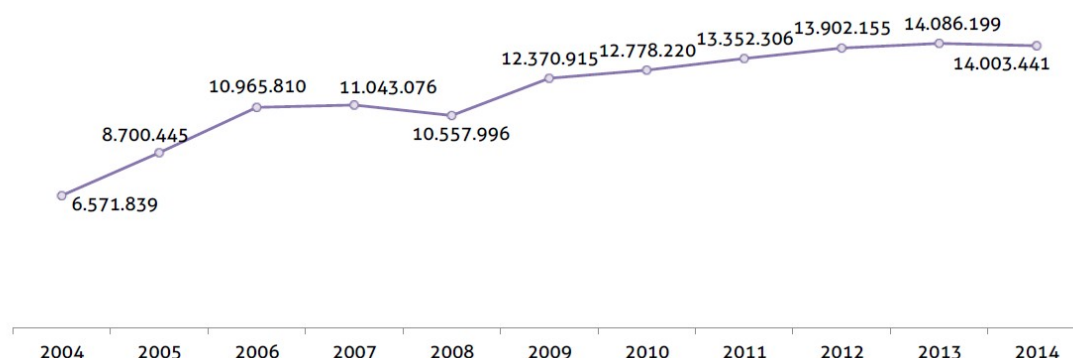
Mais especificamente sobre a categoria dos assistentes sociais nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), o Censo revela que em 2012, atuavam neles 15.062 profissionais em todo o país, aumentando para 16.078, em 2013, e seguidamente

para 17.567, em 2014. Assim, no período de 03 anos houve um crescimento de 14%. O aumento do número de trabalhadores/as dessa categoria se deveu à ampliação do quantitativo de CRAS instalados nos 5.485 municípios brasileiros. Em 2012 eram 7.725 Centros, passando para 7.883, em 2013, e, em 2014, para 8.088 unidades. Seu crescimento foi de 4,48% no período de 2012 a 2014. Pareceria um crescimento equivalente e em conformidade com as orientações da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH do SUAS (BRASIL, 2011), se não fosse comparado às estatísticas de benefícios regulados e atendidos pelos CRAS e, conseqüentemente, pelas equipes profissionais de referência, incluído aí, os/as assistentes sociais.

O Censo SUAS de 2014 registrou nos últimos anos um crescimento no número de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF), o que indica o alto índice de pobreza no Brasil, já que o critério de inserção é a renda per capita de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. Se em 2004 o volume de famílias assistidas pelo referido Programa era de 6.571.839, ao longo de 10 anos, esse número passou para 14.003.441 famílias. Ou seja, ainda que tenha havido uma ampliação dos CRAS e dos recursos humanos na Assistência Social dos municípios, de longe esse quadro é suficiente para execução de um trabalho consistente diante da demanda existente. Refiro-me aqui a um trabalho que contribua para a redução da dependência dessas famílias em relação aos programas assistenciais dessa natureza. Isto implicaria num trabalho que não fosse caracterizado pela prevalência da transferência de renda, sem o devido desenvolvimento de ações contínuas junto aos usuários que ultrapassem o mero pagamento de benefício financeiro.

Considerando a referência do ano de 2014, são 14.003.441 famílias para atendimento e acompanhamento por apenas 17.567 assistentes sociais vinculados à Assistência Social dos municípios. Significa dizer que, em média, cada um destes/as profissionais é responsável por mais de 797 grupos familiares, somente vinculados ao PBF. Isto denota uma sobrecarga de trabalho no trato dessa demanda institucional e note-se que refiro-me apenas às famílias que já estão inseridas no PBF, sem considerar a demanda daquelas que ainda estão excluídas do maior programa de transferência de renda do país ou na fila dos demais benefícios da política de assistência social.

GRÁFICO EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE TOTAL DE FAMÍLIAS BENEFICIÁRIAS DO PBF – BRASIL, 2004 A 2014



FONTE: MDS/ CAIXA, FOLHA DE PAGAMENTOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA (PBF)

Soma-se a esta demanda, a oferta do Benefício de Prestação Continuada (BPC), que no ano de 2014 atingiu o quantitativo de 4.130.432 beneficiários, além da demanda de assistência aos usuários que carecem de benefícios eventuais. No mesmo ano, o Auxílio Funeral cresceu 44,4%, o Auxílio Natalidade evoluiu 36,8%, os Auxílios relacionados à Segurança Alimentar (caracterizado, essencialmente, pelo fornecimento de cesta básica) aumentou em 62%, as passagens 31,8%, além de outros benefícios que também se ampliaram em 23% (BRASIL, 2014). Todas essas demandas acarretam ainda mais trabalho para a mesma equipe de profissionais. No caso de assistentes sociais, a demanda é tão grande para o número restrito de profissionais, que esse fator dificulta ir além das exigências institucionais. Como esclarecido por Guerra (2017, p.73),

A política de assistência social, pelo modelo adotado, vem condicionando um exercício profissional que fica restrito à aplicação de normas vinculadas a administrar a concessão de benefícios, rotinas, baseado em critérios seletivos, quantitativos e condicionalidades, em uma racionalidade do cálculo, em procedimentos formais, manipulatórios. Tais ações absorvem um exercício profissional convertendo-o e reduzindo a um conjunto de ações instrumentais, visando a fins imediatos. Aqui, as ações exemplares são as que se relacionam com a implementação do BPC, averiguação do cumprimento de condicionalidades e a veracidade de informações. Para tanto, a riqueza do exercício profissional se reduz à realização de visitas domiciliares, preenchimento de cadastro, realização de entrevistas, concessão de benefícios, dentre outras atividades.

Com o tamanho da sobrecarga de trabalho e da complexidade das demandas, a tendência é que o/a assistente social acelere os processos e seja conduzido/a a desconsiderar ou desprivilegiar etapas que, muitas vezes, são importantes para qualidade do seu trabalho em termos do reconhecimento do perfil do/a usuário/a e da complexidade

das necessidades sociais deste/a para além do acesso paliativo aos benefícios institucionais. Conforme já vimos contextualizando, superar essa situação não depende apenas da vontade do/a profissional, como ressalva Trindade (2017, p.80-81):

A operacionalização das políticas está sendo atravessada por uma forte tendência à seletividade e focalização, contribuindo para ações profissionais voltadas quase exclusivamente para o enquadramento institucional das demandas, em detrimento daquelas voltadas ao incremento da participação da população. Limitar-se àquilo que é determinado pela lógica institucional, sem vislumbrar a ampliação das possibilidades de intervenção, leva o assistente social a ser um mero cumpridor de tarefas, sem a capacidade propositiva, que o fará um profissional atuante e reconhecido coletivamente.

Vale dizer, portanto, que as competências de organizar, executar, coordenar, assessorar, elaborar, planejar, administrar, implementar, pesquisar, avaliar políticas, programas e projetos sociais, bem como orientar, prestar atendimento, encaminhar usuários/as, grupos ou à população (CFESS, 2011) são ações profissionais que devem fazer parte do arcabouço técnico-operativo do/a assistente social, mas que nem sempre são requeridas pelas instituições, dada a racionalidade destas.

O/A assistente social é chamado/a a atuar nos espaços sócio-ocupacionais das políticas sociais, na sociedade burguesa, justamente pela funcionalidade que a sua intervenção possui na divisão social e técnica do trabalho, afinal, “o profissional intervém através das políticas e/ou serviços sociais, na criação de condições favorecedoras da reprodução da força de trabalho ocupada e excedente, a partir das formas de regulação social capitaneadas pelo Estado burguês” (GUERRA, 2017, p.51).

No entanto, a natureza das contradições das quais emerge a profissão, permite que na sua intervenção a intencionalidade não esteja limitada às requisições objetivas das instituições, sendo também tensionada por interesses da classe à qual pertence enquanto trabalhador/a assalariado/a. Sobre a essa condição, Iamamoto (2007, p.215) explicita que

os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os efeitos da reprodução das relações sociais. Eles impõem ainda exigências trabalhistas e ocupacionais aos seus empregados especializados e mediam as relações com o trabalho coletivo por eles articulado. É nesta condição de trabalhador assalariado que o assistente social se integra na organização do conjunto de trabalhadores afins, por meio de suas entidades representativas e com a coletividade da classe trabalhadora. Portanto, essas relações interferem decisivamente no exercício profissional, que supõe a mediação do mercado de trabalho por tratar-se de uma atividade assalariada de caráter profissional. Ela implica compra e venda da força de trabalho e a presença do equivalente geral – o dinheiro –, que expressa o valor de troca dessa força de trabalho, corporificado no salário, atestando estar essa atividade profissional inserida no reino do valor na sociedade capitalista. Assim, a

condição de trabalhador assalariado²⁰, regulada por um contrato de trabalho impregna o trabalho profissional de dilemas da alienação e de determinações sociais que afetam a coletividade dos trabalhadores, ainda que se expressem de modo particular no âmbito desse trabalho qualificado e complexo.

Neste sentido, é importante considerar que a extensa demanda de trabalho imposta a assistentes sociais implica no aprofundamento dessa alienação. A natureza de sua especialização técnica, quase sempre, condicionada à subalternidade dos programas e serviços institucionais coloca a atividade profissional em constantes dilemas e contradições postas de fora (pela política econômica) para dentro (das políticas sociais).

Para exemplificar, recupero alguns trechos dos depoimentos e análises das pesquisas que citei anteriormente. Primeiro destaco o reconhecimento pelos profissionais dessa insuficiência de recursos humanos e materiais para atender as demandas e sua sobrecarga:

“demandamos mais carro e profissionais”;
“aqui a demanda é grande, são quase 05 (cinco) mil alunos, e é uma demanda espontânea”;
“eu fui, por quase dois anos, a única assistente social”;
“pensando no número de processos da Vara, não é suficiente”;
“o Serviço Social realizou cerca de 92.423 atendimentos entre avaliações sociais e atendimentos técnicos”;
“as demandas também chegam com mais velocidade e aguardam respostas velozes”;
“relacionadas aos benefícios, pessoais e funcionais, tais como saúde, acidentes de trabalho, relação com o trabalho, aposentadoria, benefícios educacionais, jurídicas, doença ocupacional, [assessoria e consultoria] em diferentes turnos e locais no país e no exterior”

Além do trabalho alienado a que estão submetidos esses sistemas também fazem parte do seu cotidiano contribuindo para o processo de substituição de mão-de-obra e racionalização do trabalho.

Sobre o cotidiano, Guerra (2017, p.53-54) explica que é o “lugar de reprodução dos indivíduos” e de “mediação entre o particular e o universal”. Embora se concretize como espaço das relações sociais e humanas, contribui para a limitação das atividades humano-genéricas. Isto ocorre diante das características próprias do cotidiano: a heterogeneidade, dada a sua diversidade; a espontaneidade, através da qual “os sujeitos se apropriam de maneira espontânea (e naturalizada) dos costumes, dos modos e comportamentos da sociedade” (GUERRA, 2017, p.54); a imediatividade, “que implica na ausência de apreensão das mediações” (GUERRA, 2017, p.55) no âmbito da

²⁰ Ainda segundo Iamamoto (2007, p. 215) “a força de trabalho do assistente social contém as contradições típicas de toda mercadoria entre trabalho concreto e trabalho abstrato, que preside a sociedade capitalista. Mas ela só se apresenta como questão essencial a ser elucidada na órbita da crítica marxista da economia política”.

reprodução social dos sujeitos, influenciando em respostas imediatas destes por meio de suas ações; e a superficialidade extensiva, que tende a priorização das respostas em nível superficial, extensivo e amplo, e em detrimento de respostas que exijam “o esforço intenso, concentrado e contínuo” (GUERRA, 2017, p.54).

Neste sentido, a cotidianidade implica algumas particularidades ao Serviço Social, afinal o cotidiano profissional costuma possuir uma demanda bastante heterogênea, exigindo a apropriação espontânea de ações e respostas imediatas e superficiais, que ganham ainda mais densidade quando do incremento dos sistemas de informação no trabalho. Some-se a isso, o contexto permanente do acúmulo de sobrecarga de demandas no trabalho.

Entre outras possibilidades, “o exercício profissional passa a se restringir ao cumprimento de rotinas institucionais, metas de produtividade, critérios de elegibilidade, e o profissional passa a responder mecanicamente no âmbito das determinações da instituição” (GUERRA, 2017, p.54-55). E, diante da significativa sobrecarga de trabalho,

a dinâmica, as requisições e as condições objetivas sobre as quais a intervenção se realiza não são as mais adequadas à reflexão, a partir do que muitos profissionais se limitam a apenas realizar suas tarefas. Mas o cotidiano profissional não facilita a percepção das demais dimensões da profissão. Tudo se passa como se o exercício profissional fosse isento de teoria, de uma racionalidade, da necessidade de se indagar sobre a realidade, de valores éticos e de uma direção política e social. A prioridade é responder aos fenômenos, não importa como, disto resultando um conjunto de respostas profissionais rápidas, ligeiras, irrefletidas, instrumentais, baseadas em analogias, experiência, senso comum, desespecializadas, formais, modelares, em obediência a leis e superiores, sem a qualificação necessária para distingui-las de respostas atribuídas por leigos (GUERRA, 2017, p.55).

Em decorrência da prevalência dessas condições precárias e da subordinação profissional mediante o exercício profissional carregado de limitações institucionais, em espaços ocupacionais cada vez mais enxutos, ressalta-se ainda os riscos de cair no pragmatismo²¹, uma vez que

o pragmatismo, como o modo de ser da imediatez do mundo burguês e de sua representação ideal, tomada a partir da experiência, opera com tamanha sutileza que

²¹“Os autores seminais que tratam o amplo universo do que nas ciências sociais se conhece como pragmatismo são muito diferentes entre si e não alcançam qualquer consenso sobre a sua natureza. Para uns, o pragmatismo é uma teoria da significação (Peirce); para outros, um método ou uma teoria para alcançar a verdade (James e Dewey); para outros, ainda, uma filosofia; há, também, os que o concebem como um estilo de vida. Mas a amplitude desta tendência é tamanha que ela abarca não apenas concepções diferentes, mas também opostas. Sua importância vai além do fato de que, no início do século 20, o pragmatismo representou a principal tendência norte-americana. Surge daí sua difusão como *americanway of life*⁸. A partir daí, tanto o pragmatismo quanto o neopragmatismo passam a se constituir tendências hegemônicas em determinados momentos e conjunturas. Parece-nos que dos seus principais autores Dewey e seu instrumentalismo foi o que exerceu maior influência nas ciências sociais, especialmente na Educação⁹, Psicologia e no Serviço Social” (GUERRA, 2013, p.4).

temos dificuldade de perceber que ele é apenas o modo de “apreensão da aparência” do real e não o modo de ser do próprio real. Ele opera em um nível da práxis, cuja inserção e apreensão imediata da realidade passa a ser a atitude prática do homem comum no cotidiano. A atitude pragmática e o pensamento no cotidiano se naturalizam e são naturalizados pela racionalidade tipicamente burguesa. Pensamento e atitude pragmáticos, por permitirem a inserção dos profissionais na realidade, ratificam na profissão um tipo de realismo, ele próprio ingênuo, que se contrapõe ao realismo crítico (GUERRA, 2013, p.6).

Infere-se que o Serviço Social tem natureza interventiva, não podendo ter sua dimensão técnico-operativa configurada em pressupostos que se fundamentem na perspectiva de neutralidade. São os fundamentos teóricos e ético-políticos que devem embasar e definir os procedimentos interventivos, sobretudo, diante racionalidade formal hegemônica imposta pelas instituições burguesas, que parametrizam as formas de organização das políticas sociais e dos processos de trabalho aí inseridos. Por isso, a dimensão técnico-operativa forma uma unidade com as dimensões ético-política e teórico-metodológica e exige “compreender os limites e possibilidades não como algo interno ou inerente ao próprio exercício profissional, mas como parte do movimento contraditório constitutivo da realidade social” (GUERRA, 2017, p.50).

Nessa perspectiva é fundamental desvendar e reconhecer as armadilhas existentes na dinâmica do cotidiano das relações sociais burguesas. Elas refletem diretamente nas instituições e, como “cortinas de fumaça” para os profissionais, escamoteiam a realidade em que estes passam a ser “engolidos” pelas demandas que lhe são requeridas.

Arriscaria dizer que a sobrecarga de trabalho muito raramente se caracteriza como um problema solucionado pelas instituições com a contratação de recursos humanos. A resposta institucional tende a ser primeiramente a adesão a instrumentais ou ferramentas de trabalho que contribuam no aumento da produtividade, que tragam resolutividade das demandas. Implicam para o profissional a subsunção a uma prática espontaneísta e imediatista, “bem ao gosto do pragmatismo” (GUERRA, 2017, p.55), apartando aquelas dimensões, que, para o projeto profissional do Serviço Social, são indissociáveis. É nessa tônica que os sistemas de informação têm sido implementados nas políticas sociais, apesar de oferecerem para o Serviço Social algumas vantagens no sentido da racionalização de etapas administrativas no trabalho. É o que tratarei no próximo tópico desta pesquisa.

Por aqui, encerro atestando que a sobrecarga de trabalho sobre os profissionais corrobora com o processo de reprodução da racionalidade burguesa nas políticas sociais. No atual contexto, aprofunda-se a constatação de que as instituições, e, em seu interior, os/as assistentes sociais, sequer conseguem dar cabo das demandas que lhe são requeridas e isso tende a se agravar ante sua condição de subsunção à precariedade, subordinação e à dinâmica

do cotidiano e do pragmatismo engendrados nas/pelas relações sociais no capitalismo em crise.

3.1.2. DA INTRODUÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO MEIO DE RACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

Tendência mundial nos 1990, a introdução das tecnologias da informação na administração das políticas de Estado foi efetivamente iniciada, na particularidade brasileira, a partir da reforma gerencial e administrativa estatal iniciada no Governo FHC, com a criação do chamado Governo Eletrônico (e-Gov), no ano 2000²² (ACHER, 2017). O e-Gov permanece até os dias de hoje como estratégia de eficiência e controle do governo federal. No entanto, a primeira empresa pública criada com a função de desenvolver sistemas de informação capazes de executar serviços, foi a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – DATAPREV, criada em 1974²³ e vinculada ao Ministério da Previdência Social. É responsável, por exemplo, pelo pagamento de benefícios previdenciários e de seguro-desemprego, além de fornecer “soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro”²⁴.

Em 1991, foi criado o Departamento de Informática do SUS - DATASUS²⁵, com proposta semelhante ao DATAPREV e retirando deste as responsabilidades do controle e do processamento das contas do SUS. A função do DATASUS é “prover os órgãos do SUS de sistemas de informação e suporte de informática, necessários ao processo de planejamento, operação e controle”. Já na área de Educação o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas

²²“O Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do [Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000](#)”. Disponível em <https://www.governodigital.gov.br/EGD/historico-1/historico>. Acessado em 05/08/18.

²³ Autorizada pela Lei nº 6.125, de 4 de novembro de 1974, durante a Ditadura do militar Ernesto Geisel. Entre suas finalidades estão: “a análise de sistemas, a programação e execução de serviços de tratamento da informação e o processamento de dados através de computação eletrônica, bem como a prestação de outros serviços correlatos” (Art. 2º da mesma Lei).

²⁴ Informação publicada no sítio eletrônico da Empresa. Disponível em <http://portal.dataprev.gov.br/dataprev/quem-somos>. Acessado em 11/08/18.

²⁵“O Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DATASUS) surgiu em 1991 com a criação da Fundação Nacional de Saúde (Funasa), pelo Decreto 100 de 16.04.1991, publicado no D.O.U. de 17.04.1991 e retificado conforme publicado no D.O.U. de 19.04.1991”. Informação disponível em <http://datasus.saude.gov.br/datasus>. Acessado em 11/08/18.

Educacionais Anísio Teixeira – INEP, criado em 1937²⁶, a partir de 2001, alterado pela Lei nº. 10.269, de 29/08/2001, passou a

organizar e manter o sistema de informações e estatísticas educacionais; planejar, orientar e coordenar o desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional, visando o estabelecimento de indicadores de desempenho das atividades de ensino no País; apoiar os Estados, o Distrito Federal e os Municípios no desenvolvimento de sistemas e projetos de avaliação educacional; desenvolver e implementar, na área educacional, sistemas de informação e documentação que abranjam estatísticas, avaliações educacionais, práticas pedagógicas e de gestão das políticas educacionais; subsidiar a formulação de políticas na área da educação, mediante a elaboração de diagnósticos e recomendações decorrentes da avaliação da educação básica e superior; coordenar o processo de avaliação dos cursos de graduação, em conformidade com a legislação vigente; definir e propor parâmetros, critérios e mecanismos para a realização de exames de acesso ao ensino superior; promover a disseminação de informações sobre avaliação da educação básica e superior; e articular-se, em sua área de atuação, com instituições nacionais, estrangeiras e internacionais, mediante ações de cooperação institucional, técnica e financeira, bilateral e multilateral (BOGADO, 2006, p.104-105).

Em 2016 o e-Gov foi endossado pela Política de Governança Digital²⁷ e na sua diretriz assegura que “o autosserviço será a forma prioritária de prestação de serviços públicos disponibilizados em meio digital” (Art. 4º, inciso I). As metas e indicadores dessa política estão reunidas no documento Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal (BRASIL, 2016). Entre seus objetivos está a criação do e-serviço (serviço eletrônico), acessado eletronicamente por meio de sistemas informacionais, sem a necessidade de recursos humanos e poupando a ampliação de unidades estatais de prestação de serviços públicos. Entre as medidas decorrentes da implantação desse tipo de serviço que provocam implicações no trabalho de assistentes sociais vinculados aos serviços públicos, destaco os seguintes:

a) melhorar os serviços públicos entregues às pessoas, incluindo a automatização dos processos de coordenação, planejamento, execução e controle e a digitalização e integração dos sistemas de informação da administração pública; b) aumentar a eficiência e a eficácia da gestão pública, com uma infraestrutura que permita outorgar serviços com redução de tempo e máximo acesso (VILLATORO& SILVA apud ARCHER, 2017, p.27).

Me parece nítido que isso delineia uma tendência: assim como as tecnologias resultantes do desenvolvimento das forças produtivas tornaram-se fundamentais nas mudanças operadas no processo produtivo na modernidade, os sistemas de informação são peças essenciais no processo de racionalização do trabalho improdutivo nas políticas sociais.

²⁶ Através do Decreto-Lei nº 580, de 13 de janeiro de 1937.

²⁷ Instituída pelo Decreto 8638, de 15 de janeiro de 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acessado em 05/08/18.

Dessa forma, para iniciar o tratamento dos dados pesquisados busquei identificar nas pesquisas as passagens que pudessem subsidiar esta significação para os assistentes sociais inseridos nas mais diversas áreas de atuação.

Desta vez utilizei 09 trabalhos dos quais extraí depoimentos e análises que abordam o tema: Serafim (2014), Rodrigues (2008) e Bogado (2006) que relatam experiências dos sistemas de informação na Assistência Social, fazendo esta última autora referência também à sua aplicação na área da Saúde pública; Medeiros (2013) sobre o sistema constituído na educação profissional e tecnológica da Rede Federal; Reis (2012), Veloso (2006) e Weingärnter (2006), que tratam de suas implicações no campo sociojurídico; Dias (2013) e Alcântara; Lima (2012) que relatam sua aplicabilidade na política de Previdência Social e na perspectiva da iniciativa privada, respectivamente:

No SIGPBF e SIBEC, são realizados os bloqueios, desbloqueios, cancelamentos e reversões de cancelamento de benefícios. [Nos] sistemas [que] envolvem também a gestão de benefícios, incluindo o Cadastro Único, as profissionais têm a possibilidade de inserirem as famílias no PBF, permitindo alterar e inserir dados sobre os membros da família, mudança de responsável, como também fazer bloqueio, desbloqueio e cancelamento de benefício, casos que se dão em decorrência do não cumprimento de condicionalidades impostas pelo próprio programa. Esse entendimento pode ser visto a partir dos seguintes depoimentos: “As principais demandas do PBF são atualização cadastral dos usuários com benefícios cancelados, bloqueados, que vem mudar o responsável familiar, incluir ou retirar pessoas do cadastro [...]. A demanda do Serviço Social é a mesma, só que existe um filtro, nós acompanhamos as famílias que estão em descumprimentos de condicionalidades e fazemos a mudança de responsável familiar. Isso só quem faz é o Serviço Social, através da visita familiar e o parecer autoriza ou não esta mudança” (SERAFIM, 2014, p.132-133).

Quando questionamos os assistentes sociais e diretores técnicos se os relatórios emitidos pelo Sistema Renda Cidadã eram suficientes para gestão municipal, 60% dos assistentes sociais e 100% dos diretores técnicos apontaram como sendo positivo, principalmente para o controle e para agilizar os procedimentos para inclusão, exclusão e demais ocorrências apontadas pelo Sistema [...]; 50% dos diretores técnicos destacaram a agilidade do sistema para efetuar inclusão e desassociação, dentre outros benefícios e 40% dos assistentes sociais destacaram a Consulta de Ocorrências como sendo uma das contribuições, uma vez que permite acompanhar os pagamentos efetuados ou não pelos usuários e por quanto tempo estão sem sacar o benefício. “O trabalho se tornou menos burocrático, pois através do Cadastro On-line, houve maior agilidade, visto que não há necessidade do envio de documentações” [...]; 40% dos assistentes sociais destacaram a agilidade na inclusão dos beneficiários no Programa e para evitar duplicidades (RODRIGUES, 2008, p.75-87).

“Esse programa foi à menina dos olhos do CEFET, inclusive o MEC quer implantar o SUAP em todos os institutos do Brasil. As outras assistentes sociais dos IF’s queriam saber como a gente tinha chegado ao programa, o que foi que levou a gente a criá-lo. Em relação ao sistema a gente ainda não chegou onde queríamos”. Porém, no cotidiano do trabalho, as cobranças para entrega de projeto, de relatório, de “preenchimento disso e daquilo, sai bolsista e entra bolsista, acaba deixando o trabalho muito cansativo” (MEDEIROS, 2013, p.143-145).

Esse Sistema tem como uma de suas funções gerar indicadores de vulnerabilidade. Insere-se todos os dados do usuário ou da família e o sistema automaticamente computa os dados inseridos e informa o índice de vulnerabilidade do usuário, em outras palavras, define se ele é elegível para receber os benefícios. O cadastro de usuários será disponibilizado em todos os CRAS do município, e cada CRAS poderá fazer novas inclusões de usuários e também dar continuidade no atendimento que outro profissional já tiver dado início. A função recursos [...] indicava automaticamente, para cada benefício ofertado pela Secretaria, a possibilidade ou não do benefício ser disponibilizado, funcionando como o controle de estoques de uma empresa.[...] No tocante às mudanças que aconteceram depois da implantação dos sistemas, as respostas giraram em torno de apontamentos sobre um maior reconhecimento da profissão, aumento na produtividade, agilidade nos atendimentos, redirecionamento da política, um maior controle e organização e, também a profissionalização das atividades. Com relação à agilidade, “Sim, melhorou porque se torna mais ágil e prático tanto no registro quanto no acesso, considerando que o ambulatório e o número de pacientes é muito grande” (BOGADO, 2006, p.122-137).

“Tudo agora é virtual, porém utilizamos as técnicas de entrevistas, relatórios, pareceres e visitas domiciliares. Não é mais utilizado formulários como instrumentais físicos e só temos um formulário que é o Cadastro Nacional de Adoção, que é preenchido pela família que vai adotar e que preenche de próprio punho” (REIS, 2012, p.79-80).

“Dispomos de um sistema próprio para formulação de estudo social, para anotações de entrevistas e atendimentos diversos, bem como sistema específico CUIDA (Cadastro Único Informatizado de Adoções e Abrigos) que é alimentado diariamente e permite a todas as profissionais do TJ do estado de Santa Catarina acesso on-line. Temos também o SAJ (Sistema de Automação do Judiciário - Santa Catarina) que tem destinações específicas para o profissional de Serviço Social fazer inclusão de atendimentos nos autos” (VELOSO, 2006, p.285).

No âmbito do programa de atendimento aos cidadãos em conflito com a lei, submetidos à prestação de serviço à comunidade, o registro das informações facilita o acompanhamento dos usuários junto às instituições que os recebem, proporciona a emissão de relatórios que apresentam de forma rápida e segura do perfil dos usuários atendidos no referido programa, permite a verificação da efetividade do programa, demonstra estatísticas de atendimentos e encaminhamentos realizados pelos profissionais de serviço social, possibilita o registro e a recuperação do histórico do usuário de forma eletrônica, oferecendo agilidade no processo de atendimento do usuário, e a possibilidade de identificação de situações que podem sugerir a avaliação do programa, ou até mesmo a elaboração de novos projetos que atendam as demandas dos usuários (WEINGÄRTER, 2006, p.46-47).

Todos esses atendimentos possuem tempo para atendimento e são avaliados segundo o “TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA APS – TME (Em Minutos)” e o TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA (Em Minutos). O controle e monitoramento dos tempos e ritmos de trabalho são “infotaylorizados” e feitos através de sistemas que são acessados pelos gestores locais e nas gerências executivas, ou ainda pela administração central em Brasília (DIAS, 2013, p.6).

Tendo em vista a abrangência do uso do sistema na empresa, esta metodologia contribui para que os dados e a forma de registro utilizados tenham proximidade com a realidade dos atendimentos e possibilite uma mínima uniformidade dos dados registrados, vislumbrando o tratamento coletivo das informações. Esta forma de registro informatizado propicia a troca de informações entre os profissionais, estabelecendo-se como ferramenta de registro e consulta dos atendimentos, que são compartilhados apenas pelos assistentes sociais em diversos locais do país em unidades da empresa e que atendem usuários distribuídos nacional e internacionalmente. [...] No registro

dos atendimentos é possível especificar as demandas que os originaram [e] as providências tomadas pelos assistentes sociais. Este recurso possibilita a visualização do atendimento, facilitando o resgate histórico pelo profissional que realizou o registro e os demais que venham a atender o mesmo trabalhador em outros períodos. [...] Considerando o perfil da empresa e as diversas rotinas de trabalho, caracterizadas por trabalho em diferentes turnos e locais e o dinâmico deslocamento dos trabalhadores no país e no exterior, o Serviço Social emprega no sistema as seguintes especificações: contato – que realiza-se por meio de correio eletrônico, telefone, correspondências e pessoalmente com gerências, instituições externas, empregados, familiares etc. (ALCÂNTARA, LIMA, 2012, p.3-5).

Diante dos fragmentos, as potencialidades mais incidentes são relativas à “agilidade” e ao “controle” possibilitados pelos sistemas de informação. A agilidade ocorre devido à simplificação dos processos administrativos do trabalho que demandavam mais tempo para sua organização e, tendencialmente, o envolvimento de um número maior de trabalhadores/as. Além disso, os sistemas eliminam etapas realizadas manualmente antes do incremento tecnológico. Tratam-se, portanto, de softwares e sistemas de informação elaborados para realização de atividades intelectuais inerentes à inteligência humana.

Registra-se, entre as citações acima, por exemplo, “[...] uma de suas funções [é] gerar indicadores de vulnerabilidade [social]”. Os indicadores de vulnerabilidade social, em geral, resultam da análise socioeconômica de cada usuário, considerando uma série de variáveis como suas condições de renda, trabalho, moradia (incluindo saneamento básico), saúde, educação e acesso aos serviços públicos. Historicamente esse envolveu equipes profissionais e suas opiniões técnicas obtidas mediante emprego de técnicas de conhecimento da realidade e registradas em documentos físicos – como relatórios da trajetória de acompanhamento do/a usuário/a, por exemplo. Logicamente, a transferência de parte do saber técnico-profissional para o sistema informacional, através da elaboração de programas específicos constituídos de fórmulas matemáticas simplifica o registro de informações e automatiza a análise das situações. Somente dessa forma, o processamento desses dados para geração de indicadores resulta em maior agilidade em resposta às demandas dos/as usuários/as, pois, elimina parte da responsabilidade técnica na análise das situações e emprega, portanto, um novo ritmo ao trabalho.

O mesmo vale para as seguintes potencialidades dos sistemas de informação que racionalizaram o trabalho dos assistentes sociais e também foram citados acima: “realização de bloqueios, desbloqueios, cancelamentos e reversões de cancelamento de benefícios”; “inserir as famílias no PBF, permitindo alterar e inserir dados sobre os membros da família, mudança de responsável”; “permite acompanhar os pagamentos

efetuados ou não pelos usuários e por quanto tempo estão sem sacar o benefício”; “não há necessidade do envio de documentações”; “evitar duplicidades”; “Insere-se todos os dados do usuário ou da família e o sistema automaticamente computa os dados inseridos e define se ele é elegível para receber os benefícios”; “indicava automaticamente, para cada benefício ofertado pela Secretaria, a possibilidade ou não do benefício ser disponibilizado, funcionando como o controle de estoques de uma empresa”; “Tudo agora é virtual. Não é mais utilizado formulários como instrumentais físicos”; “proporciona a emissão de relatórios que apresentam de forma rápida e segura do perfil dos usuários atendidos no referido programa”; “possibilita o registro e a recuperação do histórico do usuário de forma eletrônica”.

Essa fase informacional é caracterizada pela “transferência do saber intelectual e cognitivo da classe trabalhadora para a maquinaria informatizada” (ANTUNES, 2011, p.121), mais especificamente, materializadas pelo computador. Este processo demonstra, a permanente tendência de alteração da composição orgânica do capital e de conversão do trabalho vivo em trabalho morto adentrando todos os espaços ocupacionais. Passa a exigir também o domínio das técnicas informacionais, cada vez mais complexas e sofisticadas, já que várias atividades são condensadas em um único (ou até mais) sistema informatizado sob a responsabilidade de um quantitativo mais enxuto de trabalhadores. Entretanto, os limites analisados por Marx sobre esse processo continuam operando uma vez que “as máquinas inteligentes podem substituir em grande parte o trabalho vivo, mas não podem extingui-lo e eliminá-lo definitivamente²⁸” (ANTUNES, 2011, p.121).

Esse somatório de responsabilidades e de atividades traduz um exemplo claro das exigências ao “trabalhador ‘polivalente’ e ‘multifuncional’ da era informacional” (ANTUNES, 2011, p.198). Assim, faz entender a afirmação da profissional de que o sistema de informação “*acaba deixando o trabalho muito cansativo*”. Operar com as máquinas de controle numérico, além do esforço intelectual exigido dos profissionais, intensifica o processo de exploração das suas capacidades e corrobora com o controle da produtividade do trabalho. As máquinas podem ser organizadas para exercer, através de programas e fórmulas informatizadas de algoritmos, algumas capacidades humanas, mas

²⁸ Aqui tenho acordo com Antunes (2011, p.118), vez que “a moderna classe trabalhadora também inclui os trabalhadores improdutivos, cujas formas são utilizadas como serviço, tanto para uso público como para o capitalista, e que não se constituem como elementos diretamente produtivos no processo de valorização do capital”. Neste sentido, compreendo que os/as assistentes sociais estão incluídos/as no conjunto ampliado de trabalhadores/as que compõem a classe subalterna da sociedade capitalista.

o homem não pode, em hipótese alguma, realizar o seu trabalho no ritmo de uma máquina.

A pesquisa de Vianna (2014) traz importantes esclarecimentos de como é desencadeado o processo de adoecimento²⁹, sobretudo, o estresse, no mundo do trabalho recente, após a introdução das tecnologias da informação e da comunicação. Trata-se de um nível de especialização e desenvolvimento das forças produtivas que, alterado pelas potencialidades da microeletrônica, flexibilizou as relações e as formas de gestão e organização do trabalho.

Entre outras alterações já discutidas aqui, o trabalho mediado pelas tecnologias da informação, “tem se caracterizado pelas metas inalcançáveis e pelo ritmo intenso de trabalho [...] forte pressão de tempo somada à intensificação do controle ou da instrumentalização do medo à demissão” (VIANNA, apud FRANCO, DRUCK, SELIGMANN-SILVA, 2014. p.207), levando ao aumento da intensificação do trabalho e, como sequela, prejuízos à saúde mental dos/as trabalhadores/as³⁰.

A falta de previsibilidade e de regularidades existentes hoje no mundo do trabalho contribuem significativamente para adoecimento dos trabalhadores. A mesma flexibilidade que permite trabalhar em qualquer horário e lugar é a que possibilita ao trabalhador estar disponível para o trabalho e ser acionado pela empresa nos horários de almoço, fim de semana ou madrugada. Essa relação que parece compensatória, na verdade, reforça o desequilíbrio porque o trabalhador não diz “não”[:]. Quem flexibiliza é o trabalhador. Em outras palavras, a jornada excede e não reduz. Outra constatação é de que se cria um círculo vicioso no qual o indivíduo trabalha acumulando tarefas, sente-se fatigado, não atende às demandas que se sobrepõem e acumula mais tarefas pela frente. O quadro de adoecimento se apresenta fortemente influenciado pelo clima de desconfiança, incertezas e intimidação, por um sentimento de vigilância, dos quais surge o medo, a tensão e um estado de alerta como se o trabalhador estivesse sempre sob ameaça (VIANNA, 2014, p.208-209).

Deste modo, a agilidade possibilitada pelos sistemas de informação referida, em sua maioria, de forma positiva nos depoimentos dos profissionais, está concentrada na supressão de etapas de processos administrativos, impactando, na redução de recursos humanos envolvidos, cabendo ao restante destes ser polivalente no exercício acumulado de tarefas multifuncionais dessas atividades e suscetíveis ao adoecimento ocupacional.

²⁹ Entre as doenças da modernidade relacionadas ao uso intenso e abusivo das tecnologias da informação e comunicação, Pierre Weill (2000) destaca a chamada “normose informacional” como decorrente da cultura informacional. Entretanto, esta possível patologia não é objeto da discussão colocada aqui. Para mais informações consultar Weill, 2000.

³⁰ Diz Vianna (2014, p.210): Foi somente “a partir das décadas de 1990 e 2000 que a questão da saúde do trabalhador começou a obter relevo nos consultórios, vindo à tona como repercussões psíquicas do trabalho, manifestas em diagnósticos presentes na Classificação Internacional de Doenças – CID-10 e reconhecidos como relacionados ao trabalho tanto pelo Ministério da Saúde (Portaria nº 1339/GM, de 18/11/1999) como pelo Ministério da Previdência Social (Decreto nº 3048, de 1999)”.

Considero ainda que a racionalização do trabalho pelos sistemas de informação abre alguns canais de fragilização das condições de trabalho, sendo necessárias algumas reflexões. Quando a autora refere que o sistema utilizado numa empresa de atuação internacional – com diversas rotinas de trabalho e o deslocamento dos trabalhadores no país e no exterior – *“possibilita a visualização do atendimento, facilitando o resgate histórico pelo profissional que realizou o registro e os demais que venham a atender o mesmo trabalhador em outros períodos”*, chamo a atenção para a disponibilidade deste assistente social em realizar o atendimento.

Neste caso, quanto às especificidades de seus horários de trabalho, pois, tendo em vista as condições de trabalho colocadas anteriormente por Vianna (2014), uma empresa internacionalizada não deve acompanhar o fuso-horário do Brasil na realização dos seus expedientes de funcionamento. Deste modo, remete às formas de contratação recentes e “flexíveis” a que os/as profissionais estão submetidos/as. Inclusive, como o sistema ajuda a manter a continuidade do serviço a qualquer hora do dia ou para qualquer assistente social habilitado/a, deve haver implicações também na rotatividade do trabalho desenvolvido e no acompanhamento social dos usuários. Sendo assim, penso que a utilização do sistema tende a retirar a qualificação e a identidade do/a profissional no desempenho do trabalho realizado com cada usuário/a, colocando sobre o mesmo a centralidade do atendimento/acompanhamento e secundarizando a qualidade técnica profissional de quem, na prática, realiza o trabalho.

Mais preocupante ainda é observar a facilidade com que o/a assistente social pode ser substituído nas suas funções, sobretudo, quando uma das características da reestruturação produtiva é justamente a alta rotatividade de funcionários/as nos postos de trabalho. Afinal, não se deve desconsiderar que as inovações no modelo de gestão e organização da força de trabalho decorrentes da reestruturação produtiva, levaram ao “aprofundamento e expansão da flexibilidade estrutural do regime de trabalho no Brasil” (Santos, 2012, p. 190), principalmente, considerando-se a instabilidade e a alta rotatividade no emprego como características particulares e históricas próprias do contexto brasileiro, anteriores até mesmo à acumulação flexível (SANTOS, 2012).

Ainda no caso dessa empresa de abrangência internacional, penso que a forma de relação do/a profissional com os/as usuários/as pode estar comprometida, vez que os/as trabalhadores/as da empresa estão distribuídos/as em vários locais do país – e fora dele – e que, muito provavelmente, estes locais prescindem do Serviço Social.

Entendo que o contato individual, e presencial, sejam uma condição de trabalho para o profissional e que, ao mesmo tempo, sejam também fundamentais para a garantia do direito ao atendimento devido aos/às usuários/as. Nessas situações, tudo indica que esta forma de atendimento vem sendo substituída por ligações telefônicas, correspondências eletrônicas ou aplicativos de conversas de aparelho celular e/ou das redes sociais, afinal, a autora afirma que o “*contato realiza-se por meio de correio eletrônico, telefone, correspondências e pessoalmente*”. Corroboro com Trindade (2017, p.94), quando esta defende que é no contato individual e no atendimento direto ao usuário que “os assistentes sociais colocam-se diante de inúmeras manifestações da questão social e diante do seu rebatimento na vida das pessoas”. Da qualidade deste processo emanam as necessidades sociais dos/as usuários/as e o reconhecimento das demandas institucionais e socioprofissionais, objetos de intervenção profissional.

Outro destaque importante refere-se ao controle do tempo do atendimento e da espera do atendimento em minutos (!) a partir dos sistemas de informação no INSS. Além disso, o autor afirma que “o *controle e monitoramento dos tempos e ritmos de trabalho são feitos através de sistemas que são acessados pelos gestores locais e nas gerências executivas, ou ainda pela administração central em Brasília*”. Ora, a regulação do tempo de trabalho realizado nesses níveis subjaz aos modelos de gestão e controle toyotistas de produção, o *just in time* e o método *kanban*, através dos quais a produção ocorre na quantidade necessária e no momento certo. Assim, se reduz o desperdício de material, do tempo ocioso dos/as operários/as e, conseqüentemente, o tempo de espera do cliente elevando a capacidade produtiva (CORIAT, 1994).

Vale dizer que, a partir de 2018, todo o serviço de agendamento e confirmação dos agendamentos para atendimento no INSS passou a ser realizado somente via internet através do *site* do órgão ou pelo número de telefone 135 (serviço terceirizado). Além disso, foi inaugurado o projeto chamado “INSS Digital³¹” que pretende agilizar (ou não, na prática) o acesso à aposentadoria dos segurados. Ressalto que este projeto foi alvo de auditoria pela Controladoria Geral da União (CGU) no período de 20 de dezembro de 2016 a 17 de março de 2017. Neste Relatório de Avaliação dos Resultados da Gestão do INSS “sobre o processo de desburocratização do atendimento ao cidadão nas Agências da Previdência Social”

³¹ Vide <https://www.inss.gov.br/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados/>, acessado em 14/07/18.

(BRASIL, 2017), elaborado pela CGU, está claramente subscrito que o objetivo do “INSS Digital³²,”

é a construção de um fluxo de atendimento presencial e remoto que aumente a capacidade do reconhecimento de direito, que possibilite a diminuição do impacto da redução do quadro funcional e que equalize a demanda por meio da adoção do uso e tramitação do processo eletrônico, desde a entrada do requerimento, até seu produto final, através do Teletrabalho na instituição, aumentando a eficácia, a eficiência e a efetividade, com a consequente melhoria das relações externas com a sociedade e órgãos de controle (BRASIL, 2017, p.4).

O objetivo desse projeto é claramente a redução da quantidade dos/as trabalhadores/as da Previdência Social. As estatísticas comprovam que o quadro de recursos humanos que, neste caso, envolve os três órgãos públicos federais responsáveis pela execução da política – Ministério da Previdência Social (MPS), INSS e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) – vem sofrendo queda a cada ano. Conforme dados dos Anuários de 2014, 2015 e 2016, o número de servidores/as inativos/as já representa quase metade dos/as vinculados/as à Previdência Social no Brasil. De 2014 a 2016 o serviço de Previdência Social perdeu mais de 3.600 trabalhadores em suas agências e unidades, sem a devida reposição. Como se vê,

em dezembro de 2014, os servidores ativos da Previdência Social atingiram 44,2 mil trabalhadores, sendo 89,3% do INSS, 1,5% do MPS e 9,2% da DATAPREV. Comparada com o ano anterior, a quantidade de servidores do INSS não se alterou percentualmente, da DATAPREV decresceu, 0,9% enquanto a do MPS diminuiu 3,7%. A quantidade de servidores inativos do INSS representou 47,6% do total de servidores da entidade (BRASIL, 2014, p.761)

Em dezembro de 2015, os servidores ativos da Previdência Social atingiram 42,6 mil trabalhadores, sendo 89,4% do INSS, 1,5% do MPS e 9,1% da DATAPREV. Comparada com o ano anterior, a quantidade de servidores do INSS diminuiu 1,8%, da DATAPREV decresceu, 2,5% enquanto a do MPS diminuiu 2,9%. A quantidade de servidores inativos do INSS representou 48,6% do total de servidores da entidade (BRASIL, 2015, p.772).

Em dezembro de 2016, os servidores ativos da Previdência Social atingiram 40,7 mil trabalhadores, sendo 90,4% do INSS e 9,6% da DATAPREV. Comparada com o ano anterior, a quantidade de servidores do INSS diminuiu 3,7% e da DATAPREV decresceu, 1,2%. A quantidade de servidores inativos do INSS representava 49,4% do total de servidores da entidade (BRASIL, 2016, p.767).

Deste modo, pressupõe-se que os/as servidores/as que se aposentaram não foram devidamente substituídos/as. A reposição, quando ocorre, tende a se realizar por serviços tercerizados ou por eliminação de tarefas humanas incorporadas às potencialidades da tecnologia da informação.

³² O projeto piloto foi executado pela Gerência Executiva do INSS de Mossoró/RN, no período de 16 de janeiro a 31 de março de 2017.

O exemplo do programa *INSS Digital* caracteriza a pretensão da automatização do acesso aos direitos como se consistissem em simples procedimentos manipulatórios, com a justificativa da simplificação do acesso aos serviços. Isso significa justamente a imposição definitiva da racionalidade burguesa restringindo cada vez mais o universo de sujeitos assistidos/as pelas políticas de Estado, ao eliminar os componentes sociais da análise realizada tecnicamente no atendimento direto com os/as profissionais – entre estes, o/a assistente social, equalizando-os a simples cálculos de lógica programacional. Uma vez que este acesso se torne automatizado, tudo indica que ele será realizado através de etapas virtuais (sem obter, necessariamente, o contato direto com os/as profissionais do próprio INSS), e intermediado eletronicamente.

Isso significa que o trabalho dos/as assistentes sociais no INSS, embora seja parte de um processo de trabalho de um órgão executor de políticas sociais, é regulado pela mesma racionalidade técnica do processo produtivo de mercadorias. Neste sentido, as condições de trabalho dos/as assistentes sociais não distam do contexto geral de enxugamento pelo acúmulo da polivalência e multifuncionalidade, subordinação e controle a que está submetida o conjunto da classe trabalhadora. Em que pese a sua relativa autonomia assegurada pelos estatutos legais de profissão liberal,

a condição assalariada – seja como funcionário público ou assalariado de empregadores privados, empresariais, ou não – envolve, necessariamente a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, consubstanciadas no contrato de trabalho, que estabelece as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada de trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas. Assim, as exigências impostas pelos distintos empregadores, no quadro da organização social e técnica do trabalho, também materializam requisições, estabelecem funções e atribuições, impõem regulamentações específicas ao trabalho a ser empreendido no âmbito coletivo, além das normas contratuais, que condicionam o conteúdo do trabalho realizado e estabelecem limites e possibilidades à realização dos propósitos profissionais (IAMAMOTO, 2008, p.218-219).

Os limites institucionais estão postos no exercício profissional do Serviço Social são anteriores à introdução dos sistemas de informação, dada a racionalidade instrumental das políticas sociais com as quais lidamos. No entanto, esses sistemas reforçam a ação profissional no conduto da racionalidade “eminentemente manipulatória” (GUERRA, 2017). No cotidiano do trabalho do/a assistente social, a lógica fordista e gerencial que impregna as políticas sociais, naturaliza as exigências cujos valores são importantes na forma de organização da sociedade burguesa: institui metas de produtividade, convence pelo discurso da rentabilidade e da economia de recursos financeiros e da “eficiência e eficácia como critérios para referenciar a análise e intervenção no cotidiano profissional”

(GUERRA, 2017, p.72). Argumento em seguida, como a instituição das metas de produtividade, por consenso ou por imposição institucional, atua como indicador dos níveis de exploração do trabalho de assistentes sociais.

3.1.3. DA INSTITUIÇÃO DAS METAS DE PRODUTIVIDADE COMO INDICADOR DOS NÍVEIS DE EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS

Com o desenvolvimento do aparato técnico-científico, a relação de dominação do homem pelo homem que necessariamente passa pela apropriação privada de bens materiais e riquezas naturais, se estendeu para o domínio do controle das relações econômicas. A classe que mantém a direção social do desenvolvimento desse aparato tecnológico, o faz no sentido de manter-se dominante e legitimando essa relação como forma de racionalidade instituída. Essa racionalidade se naturaliza na sociedade industrial propagando-se como padrão do modo de pensar e de comportamento.

A necessidade do domínio da natureza pelo homem permitiu o desenvolvimento de um conjunto de técnicas com qualidades cada vez mais racionais e científicas. Quantificar a natureza como método de comprovação matemática da realidade, possibilitou, entre outros determinantes, a distinção entre a Razão científica e a Razão divina. Neste sentido, “a racionalidade científica emerge como essencialmente neutra” (MARCUSE, 1979, p.145). O domínio da natureza explica-se pelo domínio científico e racional dos processos físico, químico e biológico.

No capitalismo, o predomínio da Razão técnico-científica expressa pelos cálculos matemáticos e racionais, se expande e se universaliza para todas as dimensões da vida social. Assim, “o mundo objetivo, deixado equipado apenas com qualidades quantificáveis, se torna cada vez mais, em sua objetividade, dependente do sujeito” (MARCUSE, 1979, p.145). Por consequência, tem relevância aquilo que é explicado de forma quantificável e esta forma de explicação o qualifica. Disso, depreende-se porque as metas de produtividade se tornaram tão importantes para o regime do capital. Supostamente desprovida de intencionalidade, posto, que se afirma neutra pela classe burguesa hegemônica, “poder-se-á ainda insistir em que a maquinaria do universo tecnológico é ‘como tal’, indiferente aos fins políticos” (MARCUSE, 1979, p.150). Enquanto que, na verdade, “a racionalidade e a manipulação técnico-científica estão fundidas em novas formas de controle social” (MARCUSE, 1979, p.144).

Nesse universo, a tecnologia também garante a grande racionalização da não-liberdade do homem e demonstra a impossibilidade “técnica” de a criatura ser autônoma, de determinar a sua própria vida. Isso porque essa não-liberdade não parece irracional nem política, mas antes uma submissão ao aparato técnico que amplia as comodidades da vida e aumenta a produtividade do trabalho. A racionalidade tecnológica protege, assim, em vez de cancelar, a legitimidade da dominação, e o horizonte instrumentalista da razão se abre sobre uma sociedade racionalmente totalitária (MARCUSE, 1979, p.154).

O progresso técnico promovido a partir da reestruturação produtiva influenciou o mundo do trabalho nas várias dimensões e espaços não só de produção material e imaterial de mercadorias (ANTUNES, 2009), mas, também, do trabalho improdutivo. Do chão da fábrica ao terreno das políticas sociais viabilizadas pelo Estado, as tecnologias da informação impulsionaram a adoção do modelo de racionalidade técnica no gerenciamento e na gestão do trabalho. Se no processo de produção de mercadorias, a instituição das metas de produtividade foi essencial entre as estratégias alternativas à queda da taxa de lucros das empresas e à manutenção do consumo, no campo do trabalho improdutivo em que se enquadra o Serviço Social, está relacionada à ampliação do quantitativo de atendimentos – incluindo aí, a diversificação das demandas, sem o aumento proporcional do número de assistentes sociais – e ao cumprimento de prazos determinados pelas instituições empregadoras.

Os sistemas de informação, como resultante do desenvolvimento tecnológico e prenhe da racionalidade instrumental, seja quando da sua adoção no processo de produção de mercadorias, ou da sua expansão para o âmbito do trabalho improdutivo, têm sido utilizados como instrumento de reprodução da racionalidade burguesa. Em ambos os casos, a racionalidade de seu emprego tem impactos sob o tempo de trabalho socialmente necessário, atuando como importante mecanismo de aumento da produtividade no trabalho. A quantificação é o parâmetro dos níveis de eficiência e no discurso do aperfeiçoamento dos graus de eficiência, justifica-se a instituição de metas de produtividade a serem alcançadas no ambiente do trabalho. Logo, a instituição de metas de produtividade implica no controle da produção e, consequentemente, no aumento do nível de exploração do trabalho. No caso do Serviço Social,

a racionalidade técnica via de regra captura o assistente social tanto pelas demandas e requisições socioprofissionais quanto pela lógica das instituições burocráticas, do controle espaço-temporal, através de sistemas informacionais, formas apriorísticas de registros, do caráter modelar das políticas sociais, da padronização das respostas induzidas e emitidas (GUERRA, 2017, p.192).

Para análise desse tema, destaquei fragmentos extraídos de 05 dos trabalhos acadêmicos selecionados: Serafim (2014), em relação à política de Assistência Social; Medeiros (2012) acerca das exigências de produtividade no Instituto Federal de Educação do Rio Grande do Norte; Bogado (2006) sobre o avanço na política de Saúde; Dias (2012) no campo da Previdência Social; e Alcântara; Lima (2012) no contexto de uma empresa produtora de energia.

Algumas entrevistadas ressaltaram a impossibilidade de se responder a todas as demandas apresentadas pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, tendo em vista que, a recomendação de realização de certo número de visitas domiciliares em um curto período de tempo, bem como a atualização do cadastro das famílias em um limite de tempo são impossíveis de serem cumpridas: “Não conseguimos atender 100% do que é determinado, por exemplo, revisão de quantidade X de visitas que tem um prazo para ser feito. Mas, já tem coisas que conseguimos atingir, por exemplo, no acompanhamento familiar nós temos a nota máxima [...]” (SERAFIM, 2014, p.136).

Outro limite evidenciado na intervenção refere-se à questão da burocracia que os assistentes sociais precisam enfrentar cotidianamente em relação aos prazos que são impostos pela instituição. Essas atividades requerem tempo e são puramente imediatistas, como preencher relatório, contar os recursos que foram utilizados durante o ano, ver quanto recurso estará disponível para o próximo ano, se vai poder acrescentar mais alunos no programa, preparar memorando, organizar cadastro de alunos, participar de reuniões, marcar consultas, entregar cópias; enfim, são atividades que não podem ser negligenciadas, mas que interferem na direção social das ações na medida em que demandam tempo e esforço físico e mental para serem realizadas. No quadro de alunos assistidos pela Assistência ao Educando da Educação Profissional em 2011, pode-se observar que o setor de Serviço Social, nos mais variados campi, realiza uma quantidade muito elevada de atendimentos, e com as perspectivas de ampliação das matrículas, tende a realizar mais. O IFRN respaldado pela atual Política de Educação, que visa à quantidade em detrimento da qualidade, dispõe em vários documentos institucionais os quais afirmam que a meta é ampliar o atendimento, porém esse atendimento muitas vezes se dá de forma limitada pelas próprias condições de trabalho em que se encontram os profissionais no seu processo de intervenção já refletida anteriormente. Verifica-se que a meta prevista para os alunos assistidos era de 16.000 e foi atingida em 90,18% (MEDEIROS, 2013, p.151-152).

No tópico produtividade podemos perceber na fala da Assistente Social do CISMEDPAR na época da implantação que: “O Serviço Social estava começando, e inicialmente o número de atendimentos eram reduzidos, assim fomos montando mais alguns programas dentro do ambulatório. Quando sai o número de atendimentos diários numeravam em 100. Uma vez que o atendimento e o acesso às informações deveriam ser mais rápidos e isso foi propiciado pela informatização do sistema, sem isso não seria possível”. (BOGADO, 2006, p.136-137).

Em seu trabalho cotidiano, o assistente social do INSS tem seu trabalho ligado diretamente à tecnologia informacional e enfrenta todas as implicações já apresentadas sobre as contradições desse processo: o controle e intensificação do trabalho. Os agendamentos, ritmo de trabalho, o cumprimento de metas e produtividade, todas as informações gerenciadas através dos sistemas são questões que permeiam o trabalho do Serviço Social no INSS, e trazem consigo preocupações que dizem respeito à perda da autonomia profissional (DIAS, 2013, p.7).

O Módulo de Serviço Social é constituído de protocolos específicos para: o registro de Atendimento Social individualizado, Pareceres Sociais, Programas Sociais da Companhia e Atividades Socioeducativas. O sistema permite a consolidação dos dados distribuídos por períodos definidos. Com alguns resultados, observa-se o crescimento no número de atendimentos registrados: 27.629 em 2006, 31.296, em 2007 e em 2008, 31.745, refletindo o processo de implantação e consolidação da adesão dos profissionais no uso dessa ferramenta (ALCÂNTARA; LIMA, 2012, p.4).

Dos fragmentos destaca-se a incidência das metas de produtividade como prática institucionalizada em, praticamente, todas as áreas de atuação profissional. Tem a ver antes de tudo, com a racionalidade técnica embutida na organização dessas instituições e que vem condicionando o trabalho do/a assistente social.

A partir dos fragmentos expostos acima, destaco alguns trechos que caracterizam as formas de imposição direta e indireta da produtividade no trabalho de assistentes sociais que utilizam os sistemas de informação: *“a recomendação de realização de certo número de visitas domiciliares em um curto período de tempo, bem como a atualização do cadastro das famílias em um limite de tempo são impossíveis de serem cumpridas”*; *“Verifica-se no quadro que a meta prevista para os alunos assistidos era de 16.000 e foi atingida em 90,18%”*; *“Quando sai o número de atendimentos diários numeravam em 100, e isso foi propiciado pela informatização do sistema, sem isso não seria possível”*; *“Os agendamentos, ritmo de trabalho, o cumprimento de metas e produtividade, todas as informações gerenciadas através dos sistemas são questões que permeiam o trabalho do Serviço Social no INSS”*; *“Com alguns resultados, observa-se o crescimento no número de atendimentos registrados: 27.629 em 2006, 31.296, em 2007 e em 2008, 31.745 refletindo o processo de consolidação da adesão dos profissionais no uso dessa ferramenta”*.

Os depoimentos revelam que em diversas áreas de atuação profissional, os sistemas de informação têm sido introduzidos como um mecanismo importante para o aumento da produtividade do trabalho – seja de forma institucionalmente autocrática ou consensuada. Percebe-se que parte da categoria profissional critica a instituição das metas de forma impositiva, sobretudo, em decorrência dos prazos considerados curtos. Conseguem perceber que o alcance de tais metas poderia ser menos desgastante se houvesse maior número de profissionais envolvidos e de que este é um problema institucional que o sobrecarrega. No entanto, enxergam a adesão institucional aos sistemas de informação como ferramenta aliada do seu trabalho para conseguir o aumento da produtividade e atender as requisições que lhe são demandadas. Entendemos que isso

não deixa de ser verdadeiro. De fato o é, mas seriam ainda mais se a racionalidade técnica desses sistemas não estivesse organicamente vinculada à racionalidade formal das instituições burguesas.

Penso que a assertiva de Marcuse (1979) é esclarecedora neste sentido, pois, enquanto o desenvolvimento técnico-científico permanecer sob o domínio da classe burguesa, a racionalidade da tecnologia estará direcionada para exercer o controle e a reprodução social da sua hegemonia. Preocupa-me, portanto, a forma como parte dos/as profissionais lida com a incorporação dessas ferramentas no trabalho sem reconhecer que essas mudanças operam “uma ida sem volta” para o seu exercício profissional. Uma vez estabelecidas essas rotinas, as mesmas não serão destituídas, posto que, racionalizam o tempo e simplificam o trabalho, gerando “eficiência”, predominantemente sob a ótica do capital, reproduzida nas instituições estatais. Assim, a lógica gerencial do “Estado mínimo” se reflete na “eficiência de um quadro de profissionais reduzido que cumpra satisfatoriamente as metas institucionais de produtividade, o que, conforme já afirmado anteriormente, intensifica o trabalho dos/as assistentes sociais e demais profissionais envolvidos na operacionalização de serviços e direitos sociais. Deste modo, a introdução dos sistemas de informação pode significar justamente a não-reposição de profissionais ou até mesmo o enxugamento de postos de trabalho, como ocorre no campo do trabalho produtivo.

Como comprovado nos fragmentos, os sistemas de informação estão programados para permitir a quantificação do volume de trabalho realizado, gerando o controle sobre o trabalho. Importam para geração de estatísticas. Permitem mensurar a quantidade de resultados gerados durante o exercício profissional, seja por dia, por hora, por minutos, quiçá por segundos. Esses cálculos servem como indicadores do desempenho de cada trabalhador/a. Ou seja, o trabalho é medido a partir de números, tornando o quantitativismo algo superior à qualidade do serviço prestado. Os sistemas de informação caracterizam-se, portanto, como instrumentos que conduzem o/a profissional à prática produtivista, mensurando a sua capacidade laborativa e induzindo sua adaptação a níveis cada vez maiores de exploração do trabalho.

A sociedade capitalista, como sociedade administrável e quantificável, expande e hipertrofia esta lógica para todas as relações sociais. Tudo se passa como se a matemática fosse a medida do mundo e o mundo se reduzisse a uma inteira linguagem matemática. É que, como decorrência do pensamento formal-abstrato, todas as propriedades dos objetos se subsumem à quantidade. Não é casual que o critério seja o ter e não o ser, que a exigência pelas metas de produtividade superem a preocupação com a qualidade e o compromisso com um projeto e com a práxis

social. A exacerbada e única preocupação com as metas de produtividade, com as estatísticas, com o quantificável, tanto se pauta em uma determinada racionalidade pobre e empobrecedora do exercício profissional quanto é resultado dela (GUERRA, 2017, p.194).

A crítica que Guerra (2017) realiza é justamente ao fato da racionalidade técnico-científica (derivada da racionalidade formal-abstrata), além de induzir ao produtivismo, objetivar intencionalmente retirar as possibilidades de realização de quaisquer outros compromissos, além dos requeridos institucionalmente. Embora apareçam como desprovidos de intencionalidade, o trabalho superestimado pela quantidade numérica dos seus resultados, caracteriza-se como resultado da manipulação técnica e não, necessariamente, da ação profissional. Deste modo, dificulta que se realizem pelo exercício profissional, outras formas de práxis uma vez que nos espaços sócio-ocupacionais, “valores, princípios e intencionalidades são alheios à quantidade e à utilização dos instrumentos e técnicas” (GUERRA, 2017, p.195). Tenta impedir as possibilidades de reflexões, elaborações e práxis que caminhem na contramão da racionalidade burguesa. Objetivamente, no caso desta pesquisa, refere-se ao conflito entre a racionalidade das instituições burguesas e o projeto ético-político do Serviço Social brasileiro.

A substituição dos critérios éticos pelos de eficácia conduz à eliminação da distinção entre meios e fins. Estes, abstraídos dos seus conteúdos concretos, são remetidos à consecução do que lhe indicam os meios. Não é apenas a dominação dos meios sobre as finalidades que aqui se coloca. Estando os fins direcionados pela capacidade dos meios, o que se segue é que o profissional torna-se refém de um absoluto possibilismo: ao se submeter às respostas imediatas, não é o potencial dos fins, mas a capacidade formal dos meios (técnicas e instrumentos) que determina os limites da intervenção dos profissionais, de modo que se abstraem os conteúdos éticos e políticos das finalidades da intervenção (GUERRA, 2017, p.195).

O controle do trabalho e da produção permitido pela racionalidade tecnológica contribui para transformação da ação manipulatória e instrumental como um fim em si mesmo. Uma vez requerida como prioridade institucional, as metas de produtividades configuram-se como reforço à padronização das respostas profissionais tensionando, inclusive, para a supressão dos conteúdos éticos e políticos inerentes aos projetos de cada profissão. Neste sentido,

seria ingênuo pensar que os sistemas informacionais, os procedimentos técnicos aprioristicamente exigidos pelas políticas sociais, os procedimentos formais, instrumentos e técnicas, formulários, questionários, sistemas, cadastros e diversas formas de registro orientados pelas políticas sociais encontram-se em estado puro, que sejam isentos de racionalidade, simples meio abstraído de objetividade e de uma lógica. São sistemas criados pelos homens e já tem em si uma determinada

racionalidade dada pela intencionalidade em atender a determinadas finalidades/interesses para os quais foram criados (GUERRA, 2017, p.192-193).

Ainda que se considere a relevância dos sistemas de informação elaborados pelas instituições, com ou sem a participação de assistentes sociais, tornando-se parte do instrumental técnico-operativo de ambos, não se deve abstrair que os programas derivados desses sistemas estão organizados de acordo com as metas institucionais e são, sobretudo, funcionais ao cumprimento destas.

O resultado da pesquisa realizada por Dal Rosso com trabalhadores/as de empresas públicas e privadas no Brasil confirma que as tecnologias da informação, além de intensificar os processos de trabalho, “produzem um efeito mais controlador, organizam e encadeiam as tarefas de modo que desaparecem os tempos mortos, quantificam as tarefas realizadas e permitem a avaliação fiscalizatória do desempenho, entre outros” (RAICHELIS, 2010, p.767). Essas implicações se repetem quanto ao uso dos sistemas de informação no âmbito das políticas sociais, provocando rebatimentos na atuação dos/as assistentes sociais que, em sua maioria, ainda são servidores públicos.

Segundo Dal Rosso, essas formas de intensificação se referem mais ao ritmo e à velocidade do trabalho, às cobranças e às exigências, ao volume de tarefas, às características do trabalho intelectual demandante, ao peso da responsabilidade. E o autor constatou que também na esfera estatal está em plena construção “a ideologia da gerência da qualidade total, do erro zero, do trabalho a tempo justo, da eficiência e das metas e dos resultados” (RAICHELIS, 2010, p.767).

No caso do SUAS, que tem nos sistemas de informação uma condicionalidade para organização e gestão do trabalho, Raichelis ainda chama atenção para o produtivismo quantitativo em que se mede a quantidade do trabalho dos/as assistentes sociais pelo número de reuniões, de visitas domiciliares e de atendimento realizados (RAICHELIS, 2010). O mesmo é possível perceber nas políticas de educação, de saúde, previdência social e principalmente, no Serviço Social das empresas privadas.

Assim sendo, encerro a análise deste item, confirmando a minha hipótese de que os sistemas de informação contribuem para o aumento da intensificação da exploração da classe trabalhadora em geral, incluindo, a categorizados/as assistentes sociais. Nas pesquisas analisadas existem elementos que indicam que as metas de produtividade estipuladas são o principal o mecanismo comum existente em diferentes áreas que pode ser considerado indicador dessa intensificação. Nelas incide o quadro geral de redução dos postos de trabalho, especialmente no setor público, comandado pela orientação neoliberal, fazendo com que as metas tendam a aumentar desconsiderando inteiramente a situação (manutenção ou a redução) do quadro de pessoal das instituições. O material pesquisado também sinaliza a tendência de

que as atividades profissionais, ou parte delas, passem a ser reguladas pelos sistemas de informação considerando o controle do tempo médio de atendimento necessário. Evidentemente, essa tendência nos leva a debater a segunda das hipóteses levantadas nessa pesquisa, relacionada ao predomínio da racionalidade institucional que os determina.

A definição de metas de produtividade como estratégia utilizada, seja pelo Estado ou pelas empresas privadas, com ou sem fins lucrativos, consubstanciada na “racionalidade técnica reduz a razão substantiva a apenas uma das dimensões que a constituem: a dimensão instrumental” (GUERRA, 2007, p.165). É o que será exposto a seguir na demonstração de como os sistemas de informação reforçam a racionalidade formal-abstrata hegemônica na sociedade burguesa.

3.1.4. Dos sistemas de informação como reforço da racionalidade formal-abstrata e a padronização das respostas profissionais e institucionais

Este item apresenta relação direta com a discussão realizada no item anterior, vez que a definição das metas de produtividade institucional é sempre parametrada no controle do tempo de trabalho e nas respostas institucionais organizadas para atender à demanda dos usuários, dentro dos limites da racionalidade formal burguesa.

A racionalidade técnico-científica dos sistemas de informação, naqueles limites, faz com que os mesmos estejam consubstanciados na padronização dos atendimentos e respostas. Portanto, carregam em si, a lógica dos programas e formas de atendimento institucionais que subsidiam, entre outras possibilidades, a reprodução social da desigualdade capitalista. No universo geral da presente pesquisa, foram identificadas 08 publicações que refletem sobre a padronização e controle promovido a partir da instrumentalização dos espaços ocupacionais com os sistemas de informação. A padronização e o controle do trabalho, como se sabe, ocorrem mesmo antes do incremento das tecnologias da informação. No entanto, os sistemas informacionais intensificaram esse processo tanto no âmbito da produção direta de mercadorias, quanto do trabalho improdutivo, assim como no serviço público e também na esfera privada.

Dentre as 08 produções que constituem a abordagem do tema, 05 pesquisas versam sobre a referida padronização no exercício profissional de assistentes sociais que atuam nos programas de transferência de renda vinculados a rede do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), são elas: Serafim (2014), Rodrigues (2008), Gambardella (2011), Carvalho

(2010) e Reis (2008). Além dessas, são citadas também as pesquisas de Bogado (2006), Reis (2012) e Alcântara e Lima (2012), que tratam, respectivamente, do exercício profissional na saúde, no campo sociojurídico e na atuação multidisciplinar de uma empresa de grande porte.

“as demandas que não são atendidas de imediato são aquelas que apresentam erro no sistema, [...] dependemos do sistema [...] do mds e da caixa econômica federal [...] para atender essas demandas”. [...] “existe uma padronização em relação aos instrumentos do programa, que são os disponibilizados pelo mds em relação ao cadastro único e ao programa bolsa família. mas os instrumentos do serviço social não são padrões, nós construímos juntas a partir das nossas discussões em reunião de categoria. fizemos essa construção devido à dificuldade que as profissionais têm de desenvolver algum instrumental, [...] mas a prática é individual [...]. existe uma padronização nos instrumentos do serviço social, mas nada que não seja flexível” (SERAFIGIM, 2014, p.132-140).

após a seleção realizada pelos assistentes sociais das prefeituras municipais ou das organizações do terceiro setor, todas as informações da família (dados pessoais; endereço; condições da moradia; ocupação profissional; renda; dependentes, dentre outros) são incluídos no pró-social, o qual fornecerá os possíveis programas para a inclusão da família. [...] após a inclusão a seads gera um número de controle para cada família e encaminha ao banco nossa caixa (RODRIGUES, p. 79-80, p.91).

“aqui registra todo o atendimento que é feito pela pessoa. eu tenho o registro de todos os recursos que essa família recebeu: cesta básica, óculos, passes, passagens, tudo o que ela recebeu... e, se ela não recebeu, o motivo está registrado aqui. então, está registrado o nome, o recurso, a quantidade, se ele foi atendido, qual foi o assistente social que fez o atendimento, a data e hora em que foi realizado o atendimento àquela família; então, batendo o olho, eu já tenho uma cara, eu vejo, por exemplo, que essa pessoa passa periodicamente. se eu quiser ver os atendimentos anteriores, também é aberto um resuminho de todos os atendimentos e dos assistentes sociais[...]eu até vejo com que frequência ela procura atendimento social e se há mudanças no grupo familiar[...]sempre que eu retiro alguém do grupo familiar, eu preciso justificar e, daí, isso é registrado aqui na tela de acompanhamento” (GAMBARDELLA, 2011, p.207-208)

Em relação às perspectivas, os discursos apontaram para um acesso não democratizado às informações contidas no sistema, as quais foram registradas por eles próprios, isto produziu a significação para alguns sujeitos de utilização do sistema informatizado com o propósito de controle das ações do Serviço Social pela própria Organização [...]. Para um dos sujeitos, que ocupa um cargo de gestão na Secretaria, a expectativa de alcançar um monitoramento e avaliação da rede, através da implantação do recurso informacional, restringiu-se a um sistema de cadastramento e monitoramento das famílias atendidas no município, e não dos programas e serviços sociais. (CARVALHO, 2010, p.3)

O SISRUA permite a extração de relatórios que estão disponíveis a todos, sem exceção. As mesmas informações que são captadas no setor de monitoramento para desenvolver estudos e análises são acessíveis aos gestores, técnicos e educadores sociais. Esses profissionais, além disso, possuem acessos, com senhas diferenciadas, que permitem que o sistema seja seguro, sem intervenções de pessoas que não possuem permissão de uso. Em 2008, na realização do diagnóstico do armazenamento e uso das informações para o monitoramento das abordagens de rua, constatou-se que, apesar da inserção de registros no SISRUA ser realizada regularmente, não existe a prática de consultar os relatórios posteriormente disponíveis no sistema, com o fim de subsidiar os gestores da política em atenção à população de rua (REIS, 2008, p.73).

O Serviço Social utilizava a rotina de atendimento geral do sistema de forma padronizada, ou seja, que todos tinham acesso, pois o paciente só era atendido pelo Serviço Social depois de ser atendido pelo Setor de Cadastro. Esta rotina permitia armazenar todos os procedimentos executados relativos ao paciente. O profissional podia ver quantas vezes este paciente fora atendido pelo sistema de saúde, o seu registro, sua idade, seu nome completo, peso, estatura, o diagnóstico, a terapêutica, e as especialidades em que foi atendido (BOGADO, 2006, p.127).

“Tem os roteiros pré-fixados de entrevistas, pré-montados relacionados ao estudo do processo [e] como deve ser feito. Tem o pré-roteiro para fazer as entrevistas domiciliares, os formulários criados pela instituição, os registros das atividades diárias, os relatórios finais das atividades individuais, as declarações e os encaminhamentos”. [...] “Estudo de caso, triagem socioeconômica, termo de compromisso, onde ele autoriza o repasse ao juiz através de uma avaliação psicossocial, tem também um convite quando vamos ao domicílio, tem o relatório, tem a avaliação que vai para o sistema [...]. Formulário de entrevista, que tem questionamentos que vão desde a composição familiar, até o aspecto econômico e o histórico que essa pessoa tem em relação a sua vivência pessoal dentro deste espaço que é o poder Judiciário; temos a sindicância, realizamos a visita domiciliar para descobrir o porquê o indivíduo não compareceu ao Judiciário” (REIS, 2012, p.79-80).

Houve um esforço para a padronização de tabelas e relatórios a serem utilizados por todos os profissionais, o que se soma ao esforço das facilitadoras em reunir os usuários para padronizar formas de registros na identificação de determinadas atividades e classificação de demandas e providências entre outros campos. Todavia, cabe esclarecer que não se trata de mera adaptação à dinâmica institucional, mas da utilização de uma linguagem, como instrumental técnico que contribua para a propagação e visibilidade das ações desenvolvidas e como estratégia de consolidação e ampliação dos direitos, projetos e programas, realizados e propostos pelos profissionais no cerne da Empresa. Trata-se de uma tentativa dos assistentes sociais de adequar a ferramenta ao modelo de atendimento adotado na Empresa (ALCÂNTARA; LIMA, 2012, p.1-2).

As citações acima apresentam duas características importantes dos sistemas de informação como parte do aparato técnico-científico utilizado na reprodução social da ordem burguesa e da racionalidade formal-abstrata: **a padronização das respostas institucionais e o controle social**, essenciais ao “conteúdo integrador e controlista” das políticas sociais (GUERRA, 2007, p.136). Desde sua emergência no período dos monopólios, uma das alternativas apresentadas pelas políticas sociais, foi a busca por respostas técnicas e administrativas como formas de enfrentamento às expressões da “questão social” produzidas pelas relações econômicas capitalistas. O Serviço Social foi uma das profissões constituídas com o objetivo de manutenção do novo padrão de racionalidade dessa ordem monopólica e socialmente desigual (NETTO, 2011).

A profissão se institucionaliza dentro da divisão capitalista do trabalho, como partícipe da implementação de políticas sociais específicas levadas a efeito por organismos públicos e privados, inscritos no esforço de legitimação do poder de grupos e frações das classes dominantes que controlam ou têm acesso ao aparato estatal. Na operacionalização de medidas, instrumentais de controle social, o emprego de técnicas e tecnologias sociais é largamente utilizado, enquanto meios de

influenciar a conduta humana, adequando-a aos padrões legitimados de vida social, manipulando racionalmente os problemas sociais, prevenindo e canalizando a eclosão de tensões para os canais institucionalizados estabelecidos oficialmente (IAMAMOTO E CARVALHO, 2007, p.111)

O/A assistente social é inserido/a nessa dinâmica como um/a dos/as agentes executores/as terminais das políticas sociais, funcionais à preservação e ao controle da força de trabalho (NETTO, 2011). Deste modo, a profissão do Serviço Social nasce imersa na própria racionalidade imanente à reprodução da ordem social burguesa. Materializa-se no cotidiano da prestação de serviços sócio-assistenciais do aparato institucional racional coordenado pelo Estado – configurando-se este como “disseminador de normas e padrões regulamentares, produzidos por Conselho Técnicos corporativamente constituídos” (ANTONACCI, apud GUERRA, 2007, p.137).

[As] estruturas da prestação de serviços obedecem à estrutura organizativa dos monopólios, qual seja: previsibilidade e controle dos desequilíbrios funcionais dos sistemas, racionalização e maximização dos recursos, normatização de procedimentos técnicos, introdução de novas tecnologias, exigências de eficácia e eficiência dos meios (materiais e culturais) destinados à reprodução ampliada do capital, polivalência nas ações, interdisciplinaridade profissional. É esse espaço que conforma a intervenção profissional do assistente social (GUERRA, 2007, p.137-138).

Obsta que a crise do governo autocrático e militar brasileiro nos anos de 1970, impulsionada pelas lutas em torno das liberdades civis e democráticas, atinge não só a configuração das políticas sociais, como também reverbera por dentro do Serviço Social através de forças políticas da categoria que contestam os fundamentos teórico-práticos da profissão, expondo no campo da autocrítica, o seu conteúdo ideológico e significado social. Assim,

de uma lado, a crise de legitimidade política dos países imperialistas refletem na crise de legitimidade estatal e desencadeia movimentos sociais que redundam na democratização da política. De outro, e como consequência desse momento de crise de legitimidade, as políticas sociais convertem-se em instrumento de democratização da sociedade brasileira. As diferentes concepções de políticas sociais que portam os diversos projetos das classes ou frações das classes sociais que a intervenção dos assistentes sociais antagoniza adquirem visibilidade para a categoria profissional (GUERRA, 2007, p. 139-140).

A ruptura com a hegemonia da tradição conservadora da racionalidade burguesa que acompanhou a história da profissão resulta na hegemonia do projeto ético-político crítico do Serviço Social brasileiro a partir da década de 1990. Esse projeto foi caracterizado pela revisão do seu significado sócio-político, das metodologias, instrumentos e técnicas de intervenção, bem como da direção social da profissão. Está concretizado, entre outros

instrumentos, na Lei de Regulamentação da profissão e no Código de Ética Profissionais, ambos de 1993, e nas Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação elaboradas pela ABEPSS, em 1996.

Contudo, a racionalidade formal-abstrata, entre outras possíveis, permanece como uma “mediação teórico-cultural e ideopolítica” do exercício profissional (GUERRA, 2007, p.140), posto que, mesmo com as mudanças políticas e democráticas, mantem-se como racionalidade dominante no âmbito das políticas sociais no país, até os dias de hoje.

O racionalismo formal-abstrato encontra-se subjacente às correntes de pensamento vinculadas à tradição positivista, que a sociedade capitalista madura adota como “axioma”, verdades preestabelecidas por leis “naturais”, “formas de existência” ou “estados reificados”, mas que, contudo, só resiste aos imediatismos da vida cotidiana enfrentados com ações manipulatórias e instrumentais (GUERRA, 2007, p.140).

Por isso, o debate sobre a instrumentalidade tem sido tão caro ao Serviço Social. Os instrumentais técnicos e a ação interventiva não devem dissociar-se do projeto profissional, mas sim, levar em consideração a sua intencionalidade ética e política, assegurada pela relativa autonomia, própria da profissão liberal.

A instrumentalidade do Serviço Social, dada pela forma na qual a profissão se insere na divisão social e técnica do trabalho e reposta pela dinâmica da realidade social, tanto vincula a profissão a outros ramos de atividade profissional quanto atribui à profissão um *status* peculiar, já que contempla as ações pelas quais o profissional é reconhecido e requisitado socialmente. Porém, pela sua natureza contraditória, a instrumentalidade da profissão tanto conserva e reproduz aspectos do modo de ser capitalista quanto os nega e os supera. Esta dimensão expressa uma racionalidade, produzida pelas regularidades presentes tanto nas ações quanto nas representações dos assistentes sociais (GUERRA, 2007, p.159).

Neste sentido, a padronização dos instrumentais, técnicas e metodologias do trabalho profissional pode repercutir na fetichização da instrumentalidade dos assistentes sociais, sobretudo, dado o avanço na padronização dos instrumentos oferecidos e utilizados nas/pelas instituições a partir dos sistemas de informação. Como parte fundamental desta afirmação, destaco os seguintes trechos dos depoimentos citados: *“Existe uma padronização em relação aos instrumentos do programa”*; *“Após a inclusão a SEADS gera um número de controle para cada família”*; *“o paciente só era atendido pelo Serviço Social depois de ser atendido pelo Setor de Cadastro”*, *“Tem os roteiros pré-fixados de entrevista [...], o pré-roteiro para fazer as entrevistas domiciliares, os formulários criados pela instituição, os registros das atividades diárias”*; *“Trata-se de uma tentativa dos assistentes sociais de adequar a ferramenta ao modelo de atendimento adotado na Empresa”*.

Os fragmentos destacados acima denotam a tendência formalista de enquadramento e padronização recorrente nos instrumentais técnico-operativos das

instituições que prestam serviços sócioassistenciais, tendo os sistemas de informação como ferramenta. A padronização das respostas institucionais às demandas sociais dos usuários, subsidiadas por esses sistemas tende a padronizar também respostas profissionais. Seguindo essa lógica programada pelas instituições, duas consequências são visíveis. De um lado, reforça-se a tendência ao pragmatismo na realização das atividades profissionais, tendo em vista a precarização das suas condições de trabalho e o aumento da demanda desproporcional ao número de profissionais da equipe disponíveis para atendimento. De outro, reforça-se a lógica imanente à racionalidade instrumental presente nas políticas sociais e com a qual o projeto ético-político profissional vem tentando romper. Ou seja, predomina a lógica da resolutividade, das respostas imediatistas e pontuais no cotidiano profissional.

A natureza interventiva e a particularidade operatória do Serviço Social, dada pela sua inserção na divisão do trabalho, facilitam a incorporação por parte do assistente social da racionalidade que leva a uma ação manipulatória. Também este pensamento é responsável por atribuir os limites histórico-concretos de realização dos objetivos profissionais à ausência ou incapacidade do instrumental técnico-operativo. A profissão, quando concebida como uma técnica social direcionada à solução de problemas, competência e compromisso profissionais tornam-se variáveis da sua eficácia e eficiência em promover a resolutividade das situações, as que adquirem uma aparente neutralidade. Disto decorre a busca por conhecimentos imediatamente instrumentalizáveis. A evidente separação entre teoria e valores, baseada numa fragmentação positivista, abstrai os conteúdos críticos da razão e a torna um órgão reprodutor da ordem social (GUERRA, 2017, p.195-196).

Ao deixar de apreender as mediações necessárias à sua ação interventiva, esta fica limitada como um fim em si mesmo.

Na dimensão técnico-instrumental, procedimentos de ultrageneralização, com base na experiência, na empiria, com vistas à manipulação de variáveis do contexto dos usuários, são frequentemente adotados pelos assistentes sociais. Tais procedimentos pautam-se em uma forma de captar a realidade e de intervir sobre ela. Nestes procedimentos, a centralidade nas experiências anteriores obscurece o que a realidade em questão apresenta como novo. Baseia-se nos pressupostos teórico-metodológicos de estender resultados da observação de alguns casos ao conjunto dos casos possíveis, comum ao método positivista. Estes procedimentos carregam a contradição, pois, se de um lado, são fundamentais para nos permitirem tal orientação, ainda que básica, na interpretação da realidade, por outro, são nefastos no que diz respeito a conhecer as particularidades de determinadas situações, posto que pressupõem os resultados de uma determinada situação, produto de determinada experiência, possam ser validados para todas as demais (GUERRA, 2017, p.58).

A racionalidade que torna a dimensão técnico-instrumental superior e autônoma em relação às demais dimensões da profissão, caracterizada pela ação manipulatória, se

funda na razão instrumental³³. Esta forma de racionalidade é parte inerente à lógica constitutivas das políticas sociais no capitalismo. Ela contribui para materialização da natureza compensatória, racionalizadora e instrumental das respostas dadas aos problemas sociais. Isto é, a racionalidade instrumental participa do processo de transformação das necessidades, interesses e lutas da classe trabalhadora em procedimentos racionalizadores e jurídico-formais instituídos (GUERRA, 2000). Logo, como profissional que atua na ponta destas que se caracterizam como políticas sociais fragmentadas e “alheias” aos interesses de classes, os/as assistentes sociais tendem a ficar cada vez mais reféns desse modelo de racionalidade.

O cotidiano profissional se realiza pela inserção do assistente social na execução terminal das políticas sociais, cujo formato limita ou potencializa a ação profissional. Neste sentido, o padrão atual de políticas sociais privatista, mercantilista e assistencialista, que fragmenta, segmenta e setoriza as necessidades e categorias sociais, predispõe de um tipo de intervenção: pontual, focalizada, imediata, burocrática, mimética, repetitiva, pragmática e eminentemente instrumental, exigindo pouca qualificação para responder às demandas imediatas, condicionando o exercício profissional às características e dinâmica do cotidiano e se limitando a ele (GUERRA, 2017, p.62).

O cotidiano das políticas sociais intermediado pelos sistemas de informação tende a exigir do/a profissional uma ação ainda mais repetitiva e formalista, dado que as requisições institucionais são sempre demandas prioritárias, aprazadas, inclusas nas metas. Se antes da utilização generalizada dos sistemas de informação nas políticas sociais já havia padronização dos formulários para acesso a benefícios, relatórios sociais ou de atendimentos, entre outros instrumentos, depois dela esses tendem a ser ainda mais padronizados e enrijecidos. De um modo geral esses contêm, na sua conformação, possibilidades de alteração muito restritas e em períodos específicos, posto que, sua elaboração e manutenção são realizadas por uma equipe de profissionais distinta, vinculada à tecnologia da informação – muitas vezes até externa à instituição – por meio da terceirização.

As respostas institucionais padronizadas são, em sua maioria, soluções imediatas que se apresentam através da manipulação de informações nos sistemas acessados pelo computador. Partindo da racionalidade que constitui as políticas intermediadas pelos/as assistentes sociais, deve-se observar que os sistemas informacionais não são apenas instrumentos que facilitam o acesso a benefícios sociais, racionalizando os processos de trabalho e eliminando etapas para aqueles que necessitam desses benefícios. Servem também

³³Embora não seja objeto da discussão, Guerra (1997, p.15) ratifica uma importante observação: “a racionalidade instrumental remete à manipulação que, por sua vez, submete, aprisiona os homens em diferentes níveis e graus, desde o direcionamento de necessidades para o consumo (nível econômico) até a manipulação dos instrumentos legítimos dos trabalhadores: sindicatos e partidos (nível político)”.

como mecanismo de controle institucional, tanto sobre o/a profissional, quanto sobre o/a próprio/a usuário/a. Como afirma Trindade (2017, p.89), “o registro de dados a partir dos atendimentos realizados pelos assistentes sociais tem se constituído numa exigência institucional, para levantamentos estatísticos (mapas, informativos, quadros, tabelas) e para o registro da produtividade do serviço”.

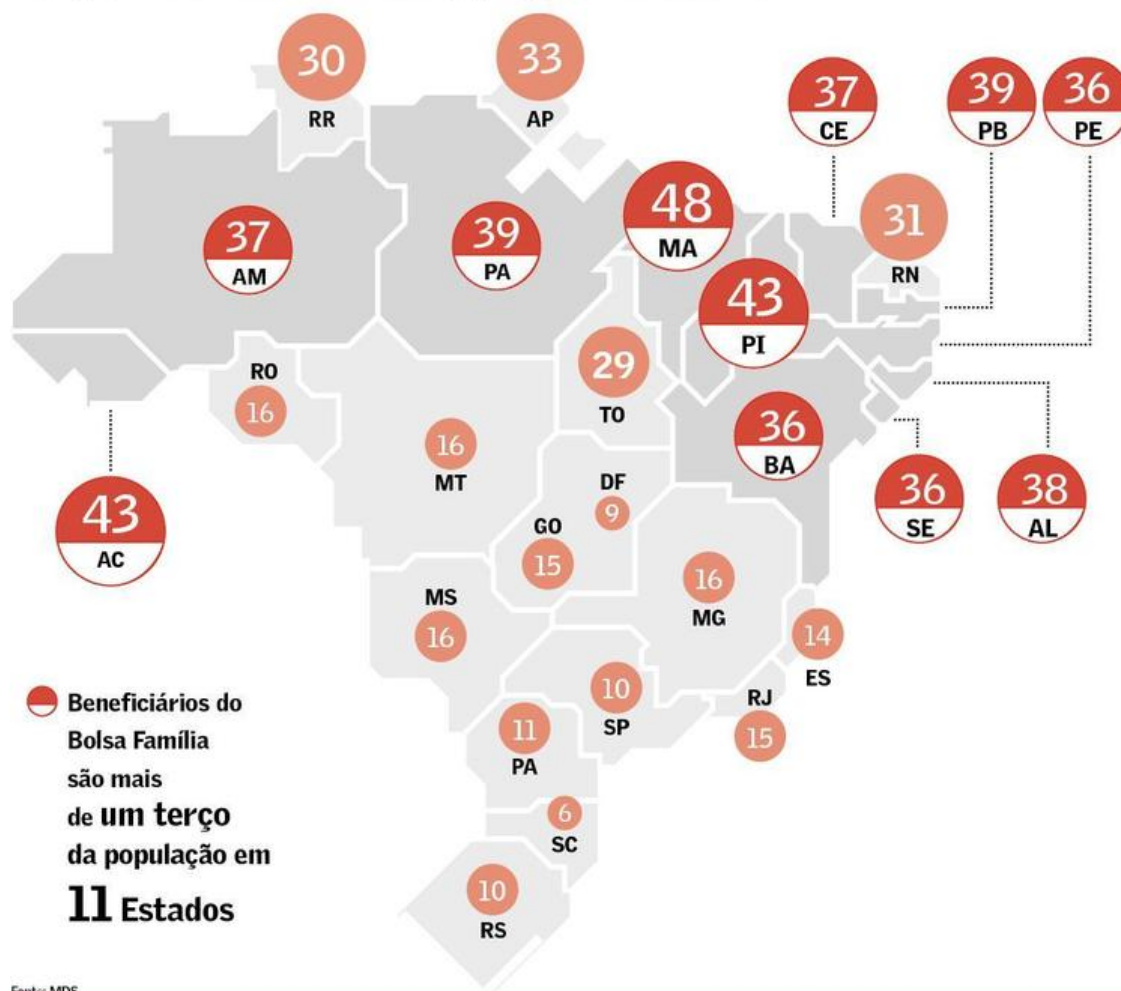
Ora, o Sistema único de Assistência Social (SUAS), por exemplo, atualmente possui controle completo sobre os benefícios acessados, os/as usuários/as e os recursos humanos das instituições vinculadas. Isso só se tornou possível pelos sistemas de informação elaborados e regulados pelo MDS. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS possuem, na sua estruturação, uma série de programas, projetos e ações descentralizadas que tem o objetivo de atender as necessidades sociais da população que dela depende. Entre os mais importantes, está o Programa Bolsa Família, responsável pela renda de 21% da população brasileira³⁴, segundo dados percentuais recentes do próprio MDS – ver Figura 1.

³⁴ Segundo dados percentuais repassados pelo MDS ao site Valor Econômico em matéria publicada em 05/02/2018, 05h00. Disponível em: <https://www.valor.com.br/brasil/5306087/beneficios-do-bolsa-familia-sustentam-21-da-populacao-do-pais>. Acessado dia 15/07/2018.

Figura 1: Percentual da participação dos beneficiados do PBF no total da população dos estados

0 destino dos recursos

Participação dos beneficiados no total da população dos Estados, em %



Significa dizer que o MDS não só tem conhecimento das condições de vida desses 21% da população, mas que ele, inclusive, pelo acompanhamento e monitoramento, exerce o controle sobre essas famílias, seja para reprodução das suas condições de subalternidade e dependência das políticas governamentais ou o contrário. Significa ainda mais, contar com o/a assistente social e demais profissionais da equipe do SUAS como partícipes desse processo de reprodução e controle pelos sistemas dos programas a ele vinculados.

Entre os principais instrumentos informacionais padronizados para acesso ao programas e benefícios de assistência social regulados pelo Governo Federal – com o suporte de estados e municípios – está o Cadastro Único (ou CadÚnico). O gestor do CadÚnico é o MDS, porém o agente operador do sistema é a Caixa Econômica Federal. No caso do maior programa de transferência de renda do Brasil, os principais sistemas utilizados são: o

Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF) e o Sistema de Benefícios ao cidadão (SIBEC).

Na manipulação desses instrumentos atuam equipes multiprofissionais, das quais os/as assistentes sociais participam. Estes/as atuam, sobretudo, no processo de seleção para acesso aos benefícios e acompanhamento das famílias assistidas pelo Programa Bolsa Família, entre outros. A lógica de padronização dos programas institucionais é o que garante premeditadamente o controle do Estado sob o acesso e os níveis de assistência possíveis à população, considerando os limites estabelecidos direta e indiretamente pela classe que organicamente exerce o domínio da sociedade. Neste quadro, à medida que o/a profissional cumpre o exercício de suas ações a partir do que lhe é requerido pelas instituições (preencher formulários dos programas, alterar o CadÚnico, registrar informações no SIGPBF), o faz seguindo a racionalidade formal burguesa que rege a mesma razão pela qual ele/a foi contratado/a: a seletividade própria da política de Assistência Social.

Penso também que a função de agilidade dada pelos sistemas de informação aos procedimentos de inclusão/exclusão e geração de relatórios tem relação direta com o controle de dados registrados, aumentando os níveis de fiscalização das condicionalidades exigidas para os/as beneficiários/as. Em outras palavras, o profissional é chamado a intervir “como ‘fiscalizador da pobreza’, comprovando-a com dados objetivos e *in loco*, ao mesmo tempo em que procura garantir, dessa forma, o emprego ‘racional’ dos recursos disponíveis” nas políticas em que atua (IAMAMOTO, 2007, p.113).

Pela relação direta com o/a usuário/a, está entre os/as profissionais que canalizam para a população as normativas e regulamentos dos programas institucionais, sendo porta-voz dos critérios de elegibilidade em decorrência da falta de investimentos e de recursos. Tende a reproduzir pela sua ação, a racionalidade institucional.

A precariedade das condições socioeconômicas dos usuários que procuram o Serviço Social tem levado os assistentes sociais a intensificar a concessão dos recursos materiais, embora as instituições não repassem verbas suficientes para o atendimento a todas as solicitações. O aumento das demandas e o da escassez de verbas levam os profissionais a desempenhar a tarefa de selecionar aqueles que terão acesso ao serviço, através do levantamento de informações sobre a vida do usuário. Assim coloca-se uma contradição: ainda que os profissionais procurem socializar as informações na perspectiva da universalidade dos serviços sociais, na hora de repassar o recurso material sua ação se pauta num processo de seletividade dos serviços. Isso mostra que o direcionamento do discurso profissional no sentido da garantia de direitos sociais não é suficiente para romper a lógica fragmentária dos serviços socioassistenciais. A perspectiva do direito social, ainda que seja enfatizada no discurso profissional que repassa

o recurso, é atropelada pela seletividade imposta pela instituição, através dos critérios para concessão (TRINDADE, 2017, p.83).

Ao fim e ao cabo, o que verdadeiramente importa para as instituições, é o registro das informações colocadas pelo/a profissional nos sistemas de informação reguladores do atendimento às necessidades sociais da população usuária. Ao proceder desse modo, termina por atender, predominantemente, a um processo de racionalização do trabalho que exige a regulação objetiva do acesso aos benefícios, ainda que pelo mero preenchimento de informações no sistema – que, para a emissão de uma opinião técnica de assistentes sociais, pode caracterizar-se como requisito insuficiente para uma avaliação mais contextualizada da situação.

O mesmo se repete e se universaliza nas demais políticas sociais do Estado burguês. O poder judiciário – que faz parte da estrutura do Estado, hegemonizado pela racionalidade formal da classe que mantém o seu domínio – tende a requerer do Serviço Social o mesmo direcionamento na perspectiva do controle e do ajustamento de condutas, incluindo aí, os instrumentos institucionais, organizados sob a racionalidade formal e conservadora da Justiça no Brasil. Quanto aos sistemas de informação do Serviço Social construído pelos/as próprios/as assistentes sociais de uma Empresa, os/as mesmos/as identificam a padronização como estratégia positiva de organização e sistematização do trabalho, no sentido de sua adaptação aos moldes de atendimento da Instituição. A padronização aparece como elemento uniformizador da forma de trabalho dos profissionais, mediante a diversidade de potenciais usuários/as dos serviços institucionais.

É preciso ter clareza de que há distinção entre a instrumentalidade institucional das políticas sociais construídas na racionalidade burguesa e a instrumentalidade profissional construída social e historicamente pelo conjunto da categoria. Para tanto, é fundamental prezar pela autonomia na elaboração dos instrumentais técnicos profissionais, legitimando as elaborações construídas coletivamente nas instituições e assegurando na sua ação, a mediação e o compromisso ético-político no trabalho e na relação com os/as usuários/as.

Por trás da padronização dos sistemas de informação verifica-se que, na maioria das pesquisas analisadas, esses estão programados de acordo com o cumprimento do papel controlista das políticas sociais. Tanto que os relatórios gerados pelos sistemas não têm sido utilizados para avaliação ou melhoria das próprias políticas e dos serviços prestados, como referido em alguns depoimentos. Deste modo, o uso dessa ferramenta reforça a racionalidade

formal-abstrata no campo da instrumentalidade institucional com incidência significativa no atendimento e nas respostas profissionais dos/as assistentes sociais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O desenvolvimento da presente pesquisa demandou um esforço teórico-analítico de difícil execução, no que respeita à bibliografia disponível para estudo e abordagem do tema. Em que pese ter encontrado uma produção científica recente significativa sobre as tecnologias da informação e os sistemas de informação, muito raramente os/as autores/as relacionaram esses temas com a racionalidade imanente ao sistema capitalista. Menos ainda, encontrei inferências sobre a captura desses sistemas pela racionalidade hegemônica da sociedade burguesa, qual seja, a racionalidade formal-abstrata e suas variações, traduzidas na racionalidade manipulatória, instrumental, técnica e burocrática.

Foram essenciais nesse processo as análises de Marx, Aranha, Netto, Harvey, Guerra, Coutinho, Antunes, Marcuse e Vieira Pinto para compreensão dos fundamentos que explicam os sistemas de informação como resultantes do desenvolvimento das forças produtivas e sua inserção no processo de produção de mercadorias, entre as alternativas fundantes da reestruturação produtiva – em movimento desde o início da mais recente crise capitalista. A elaboração dos algoritmos que constituem esses sistemas de informação permitiu alcançar um patamar de desenvolvimento tecnológico em que sua forma de apropriação levou as classes sociais a dar passos aparentemente irreversíveis no curso da história da humanidade.

O incremento da tecnologia no processo produtivo de mercadorias sob o capitalismo é sempre desenvolvido na perspectiva da intensificação das formas de extração da mais-valia dos/as trabalhadores/as e da manutenção dos níveis de alienação das relações sociais e econômicas derivadas. Ao invés de corroborar com a emancipação dos homens na sua relação direta com a produção de riquezas socialmente produzidas, pela sua apropriação desigual, seu avanço resulta no desemprego diante das crises cíclicas do capital e na manutenção da hegemonia da racionalidade burguesa, postulada como única forma de organização social possível. Pesquisas recentes sobre o futuro do trabalho comprovam que o progresso técnico-científico a partir da cibernética representa um “caminho sem volta” para a humanidade. Trouxe inovações que permitem a inclusão dos sistemas informacionais e do computador para os mais distintos espaços da vida social, mas também a supressão de várias formas vigentes de sobrevivência da classe que vive do trabalho.

Dentre as pesquisas realizadas nos últimos anos sobre o futuro do trabalho, os resultados obtidos por professores da Universidade de Oxford, apontam que 47% dos atuais empregos – tendo como base os Estados Unidos – podem ser computadorizados. Destacam-se, nesse horizonte de transformações, a possibilidade de que profissões tão distintas como as de motorista e de advogado tornem-se substituíveis por tecnologias da robótica e da informação (OIT, 2018, p.38).

Esse desenvolvimento tecnológico não é autônomo. Existe uma racionalidade imanente na sua forma de organização que é dirigida pela classe que se apropriou dessa riqueza humana socialmente construída. O incremento das tecnologias da informação nas mais diversas formas de relações sociais alterou substantivamente a rotina dos homens. Suas derivações materializadas nos mais diversos aparelhos como o computador, *smartphone* (nova denominação para identificar a tecnologia e a funcionalidade do telefone celular), o *notebook*, o *tablet* etc., permitiram simplificar as formas de comunicação. No entanto, à medida em que são utilizados no processo de produção de mercadorias, pela sua racionalidade imanente, têm sido instrumentos da diversificação das formas de alienação e intensificação da exploração do trabalho humano. O uso e a disseminação das tecnologias da informação e comunicação se combinam com a perspectiva da homogeneização das relações sociais, tal qual, prerrogativa do cientificismo do viés positivista da sociologia moderna, donde reverbera a lógica da aparência, do espontaneísmo e do imediatismo.

Mais especificamente me refiro ao domínio da racionalidade formal burguesa sob as demais racionalidades possíveis na contemporaneidade, tanto em relação aos homens, quanto ao desenvolvimento técnico-científico. Afinal, no caso dos sistemas de informação como resultantes desse progresso, estes ultrapassam a arena do processo de produção de mercadorias para o campo do trabalho improdutivo. É daqui que partem os questionamentos que me levaram ao objeto da presente pesquisa. De acordo com as hipóteses iniciais da pesquisa, a introdução dos sistemas de informação nos espaços ocupacionais em que estão inseridos/as os/as assistentes sociais tem intensificado as formas de exploração do seu trabalho.

Como justificado na opção metodológica desse estudo, utilizei dados secundários, oriundos de pesquisas empíricas relacionadas aos sistemas de informação com depoimentos e análises de autores/as que refletiram sobre algumas das consequências de sua aplicabilidade no trabalho de assistentes sociais. Pela necessidade do recorte, a análise foi realizada a partir das mais diversas publicações, que vão desde artigos científicos a teses de doutorado, passando por monografias e dissertações.

Como identificado na produção teórica de Antunes, Vianna, Praun, entre outros, que ajudaram na fundamentação das minhas hipóteses, as tecnologias da informação têm implicado diretamente na intensificação das formas de exploração do conjunto da classe trabalhadora. No caso do Serviço Social brasileiro, consegui comprovar a partir do resultado das pesquisas que, de fato, os sistemas de informação utilizados nas instituições em que atuam os profissionais dessa área, estão associados ao aumento da produtividade do trabalho.

Entretanto, nas produções científicas que fizeram parte do universo da pesquisa, quase não registrei o reconhecimento de que o objetivo da introdução desses sistemas nos processos de trabalho dessas instituições trata do aumento da intensidade do trabalho desses profissionais. A maioria faz associação direta e positiva com as potencialidades oferecidas pelos sistemas de informação, tais como, a agilidade nos processos de atendimentos, a geração de relatórios, a disponibilidade das informações dos usuários. Posso classificar apenas um artigo que reconhece que o incremento dos sistemas informacionais no INSS tem intencionalidade clara no aumento da produtividade do trabalho associada ao enxugamento do número de trabalhadores vinculados à prestação de serviços do órgão.

Inferi também, entre as minhas hipóteses, que a instituição das metas de produtividade traduzem formas (in)diretas da imposição institucional ao aumento da exploração do trabalho de assistentes sociais. Entre os dados secundários do universo da pesquisa que trataram da especificidade desse eixo, também foi comprovada a prevalência das metas de produtividade, inclusive, associadas ao cumprimento de prazos determinados. Tanto as metas quanto os prazos acontecem de dois modos: por imposição institucional ou por consenso entre as equipes profissionais e à instituição. As metas e os prazos apresentaram-se na maioria das pesquisas como motivo de questionamento e contestação por parte dos profissionais. Sobretudo, quando determinadas por órgãos hierárquicos mais distantes, como o MDS (sediado em Brasília) em relação às metas de atendimento, acompanhamento e monitoramento pelos CRAS (localizados nos municípios). No caso das instituições em que as metas e os prazos estipulados são definidos pelos órgãos imediatos, há uma espécie de “imposição consensuada”, pois apesar de alguns dos profissionais contestarem a quantidade e a exiguidade dos prazos estabelecidos para o seu cumprimento – em decorrência, principalmente, da insuficiência quantitativa das equipes – submetem-se ao atendimento da demanda institucional justificando-a como forma de viabilizar a ampliação do acesso aos serviços e benefícios oferecidos. Esse contexto se reproduz inclusive nas instituições em que os/as assistentes sociais atuam na qualidade de servidores/as públicos/as, condição na qual, em tese, o exercício da sua autonomia relativa encontra um contexto mais favorável do que nos setores vinculados à iniciativa privada. No caso destas, mas também de diversos organismos públicos que têm praticado formas de contratação precárias, a atual conjuntura de ampliação do desemprego e instabilidade dos vínculos coloca o cumprimento das metas e prazos determinados institucionalmente como parte inerente às suas condições de trabalho e subjacente às possibilidades da permanência no próprio vínculo empregatício.

Vale dizer que em todos os casos, os sistemas de informação são variáveis consideradas nos processos de estabelecimento das metas e prazos institucionais. Os sistemas são, na verdade, o instrumento que permite fundamentar a elevação de metas e redução de prazos. Embora a maioria dos/as profissionais reconheça o aumento da demanda institucional em contraposição à diminuição ou estagnação dos recursos humanos das equipes, percebo dificuldades destes/as associarem a opção institucional pela adesão aos sistemas de informação à perda eminente de postos de emprego – fato que, por sua vez, acarreta diretamente na sobrecarga de trabalho. No caso dos profissionais que atuam na iniciativa privada, cujo exercício profissional é intermediado pelos sistemas de informação, a ampliação e o cumprimento das metas de produtividade institucional tende a não ser refletida como aumento da sua exploração, mas como eficiência do seu trabalho.

A associação dos sistemas de informação com a eficiência no trabalho também passou a repercutir nos setores estatais no Brasil após a reforma administrativa e gerencial da década de 1990, iniciada no Governo FHC. O investimento em tecnologias da informação atravessou os governos seguintes, acompanhando a tônica mundial da redução do Estado, do número de servidores/as públicos/as e a generalização da perspectiva de prestação de serviços por meio de sistemas informacionais eletrônicos. No país, cresceu o investimento nos órgãos dessa natureza já existentes, como o DATAPREV, repercutindo na criação de outras Instituições e Sistemas como o DATASUS, o e-Gov, o SIGPBF e o CadÚnico – estes dois últimos vinculados ao SUAS.

Esses sistemas corroboram com a definição das metas, posto que objetivam a racionalização dos processos administrativos em todos os ambientes organizacionais, incluindo aqueles responsáveis pelo planejamento, implementação, execução e acompanhamento das políticas sociais. São organizados com a capacidade de exercer o monitoramento não só do acesso dos/as usuários/as aos serviços e benefícios sociais, mas, inclusive, na expectativa do controle social dessa população e, até mesmo, no controle do tempo médio de atendimento dispensado por cada trabalhador/a no seu expediente.

No caso do/a assistente social, algumas das consequências perceptíveis do trabalho mediatizado pelos sistemas de informação dizem respeito à maior probabilidade de se reproduzir um exercício profissional pragmático, abstraído das mediações necessárias ao cumprimento de suas atribuições e competências privativas. A prévia codificação e classificação e respostas que constam nos sistemas, somada à redução dos prazos e aumento das metas, induzem o/a profissional a uma leitura, no mínimo, “apressada” da realidade social dos/as usuários/as demandantes. Isso faz com que as diferentes expressões da “questão social”

sejam reduzidas à simples objeto de manipulação, subjacentes à práxis manipulatória (COUTINHO, 2010). Resulta disso que a atividade dos/as assistentes sociais tende a ser redimensionada a uma ação puramente técnica, controlada, que prescinde da capacidade reflexiva e necessária à compreensão das particularidades de cada usuário/a e suas demandas. Afinal, esta ação é formulada e formalizada para ser executada de maneira repetida, resultando na materialização de uma objetividade alienada (VASQUEZ, 2007).

Por isso atribui-se a lógica imanente dos sistemas de informação à racionalidade formal-abstrata: a mesma corrobora com a ação humana reduzida à sua capacidade mecânica e manipulatória. Considerando o contexto de sobrecarga de trabalho posto pelo volume das demandas institucionais, a ação profissional tende a limitar-se à análise aparente dos fenômenos. Conduz o exercício profissional à reprodução da ação instrumental com o objetivo de alcançar uma finalidade institucional específica, codificada, quantificada, parametrizada e encerrada em si mesma.

É neste sentido que os sistemas de informação atuam para legitimar a padronização da forma de organização social burguesa e sua reprodução. Isso ocorre pela hegemonia da racionalidade formal-abstrata que funda e prepara as próprias instituições burguesas em que atuam a maioria dos/as assistentes sociais. É desta racionalidade que dimana a sujeição e reprodução da aceitação acrítica das contradições e das desigualdades sociais inerentes ao capitalismo como impassíveis de reversão. Também é ela “responsável por várias tendências empobrecedoras da profissão” (GUERRA, 2017, p.182).

Os sistemas de informação reforçam, assim, a intervenção profissional na perspectiva da racionalidade instrumental e da submissão às regras formais. Por isso a afirmação de que sistemas de informação reforçam a racionalidade formal-abstrata no campo da instrumentalidade profissional dos/as assistentes sociais, uma vez que tendem a padronizar os atendimentos e respostas às demandas restringindo-as à lógica da programação institucional. Essa padronização, permite que o homem (e suas necessidades sociais) seja convertido em dado, calculável e previsível (COUTINHO, 2010).

Como comprovado em todas as pesquisas, a generalização do uso de sistemas de informação significou, compulsoriamente, a padronização de algumas rotinas e fluxos entre distintas instituições e/ou áreas de política pública, ainda que, distinguindo as especificidades das especialidades técnicas profissionais. Significa dizer que os programas utilizados pelo Serviço Social são diferentes daqueles utilizados pela Psicologia, ou pelo Direito. No caso em que todos acessam o mesmo sistema, há conteúdos de acessos restritos relativos a cada área profissional.

No entanto, não ficou claro, em alguns casos, até onde vai a autonomia dos seus superiores para acessar os conteúdos, inclusive, os privativos nesses programas informacionais. Algumas das situações encontradas nas pesquisas que analisei indicam que o acesso dos/as profissionais não permitia a função de visualizar os relatórios estatísticos do serviço, sendo esta funcionalidade acessível apenas aos seus superiores. Não foi possível analisar essas situações na presente pesquisa, mas reforço que a mesma requer posteriores investigações e problematizações entendendo que pode ser um mecanismo de reforço à rigidez da subordinação profissional. Observo que, o material técnico institucional do Serviço Social, inclusive, os de conteúdo sigiloso ou privativo, quando físicos, podem ser objeto de reflexão para elaboração de seus relatórios estatísticos. Já em sua versão digital, me parece que nem sempre essa possibilidade existe.

Entre as tarefas de competência privativa, ou não, de assistentes sociais, algumas ações, técnicas e instrumentos de trabalho tornaram-se exigências institucionalizadas pela padronização dos sistemas de informação. Entre elas, posso citar como exemplos mais comuns entre as diferentes realidades em que atuam os depoentes das pesquisas analisadas: avaliação socioeconômica, processos seletivos para acesso a benefícios sociais, registro de informações, atualização cadastral, visitas técnicas domiciliares, elaboração de relatórios de atendimento e acompanhamento, confecção de pareceres sociais etc. Em alguns casos identifiquei que essas ações, ao serem absorvidas pelos programas institucionais como normas e regulamentos, têm sua intencionalidade subsumida pela racionalidade técnica e manipulatória dos sistemas de informação, subsumindo, consequentemente, a ação dos/as profissionais e sua instrumentalidade aos objetivos da instituição. Isto significa dissociar a dimensão técnico-operativa, das dimensões ético-política e teórico-metodológica da profissão, tão caras a materialização do seu projeto coletivo.

A instrumentalidade não pode ser confundida ou reduzida à racionalidade técnica dos instrumentos institucionais. Ainda que aparentemente parecidos, esses termos nem sempre são idênticos. Em geral se distinguem pela intencionalidade e pelos projetos sociais que os fundamentam. Se a racionalidade técnica dos sistemas de informação na sociedade burguesa está imbuída da reprodução da sua forma de organização societária, os instrumentos e ações dele derivados vão sempre coadunar para manutenção dessa ordem. Exemplo disso são os critérios de elegibilidade e vulnerabilidade social para acesso a serviços que caracterizam boa parte dos processos de trabalho nos quais estão inseridos/as assistentes sociais. Quando previamente codificados, conforme encontramos em alguns depoimentos analisados, inserem cada vez mais a ação profissional numa perspectiva focalista e seletiva das políticas.

Apesar disso, notei nas pesquisas a ausência de uma percepção crítica por parte dos/as profissionais depoentes quanto à perda de sua autonomia na definição de opiniões técnicas e pareceres conclusivos que, em alguns casos são resultantes do preenchimento automático de dados nos sistemas. Estes/as parecem, ao contrário disso, atribuir valor positivo a técnicas e instrumentos pré-definidos e normativas que padronizem e uniformizem o seu trabalho. Disso resulta a ausência, por parte de alguns profissionais, do reconhecimento acerca da distinção de projetos societários e, conseqüentemente, de ambas suas instrumentalidades. A instrumentalidade da profissão está, sobretudo, resguardada nas mediações possíveis pela sua relativa autonomia profissional.

Confirmo, pois, que a padronização e a uniformização de atividades a partir dos sistemas de informação possui uma racionalidade bem definida: a racionalidade burocrática, que, neste sentido, não se difere da racionalidade formal-abstrata e manipulatória, tendo em vista que é aplicada pelo capitalismo para manipulação das consciências (COUTINHO, 2010) e da reprodução da sua hegemonia. Obsta que nenhuma das formas de racionalidade que incidem na reprodução da desigualdade capitalista pode ser compatível com o projeto ético-político do Serviço Social brasileiro.

Até aqui somente uma forma de racionalidade foi capaz de fazer reconhecer as contradições postas pela sociedade burguesa: a razão dialética. Esta, abandonada pela classe dominante no auge da modernidade e recuperada na pelas classes subalternas, é a única capaz de retomar a práxis criadora no sentido da emancipação humana e política, sem o fetiche da naturalização das relações sociais sob a regulação capitalista.

A base da racionalidade dialética-emancipatória, considera o historicismo e o humanismo como fundamentais para liberar os homens da racionalidade burguesa e do domínio do capital. Por isso, o projeto coletivo hegemônico do Serviço Social se identifica com ela, posto que este, está balizado nos princípios e valores humano-genéricos, de liberdade, igualdade e democracia substantiva, impossíveis de serem alcançados na forma de sociabilidade vigente.

Em que pese as razões pelas quais o Serviço Social é requisitado nas políticas sociais e demais espaços ocupacionais na ordem burguesa, o caráter de profissão liberal garantido pela legislação brasileira e as prerrogativas profissionais resguardadas pela Lei de Regulamentação e pelo Código de Ética, dão suporte para assegurar a sua relativa autonomia de atuação nos espaços de trabalho. Portanto, ainda que os sistemas de informação reforcem a influência da racionalidade formal-abstrata no exercício profissional de assistentes sociais, compelindo-o a

uma ação que priorize o atendimento das demandas institucionais, sua relativa autonomia permite o emprego da direção social construída coletivamente pelo projeto profissional.

Embora tenha encontrado dados que poderiam servir para ampliar os resultados da minha pesquisa no campo da ética profissional – cuja hipótese indicava que a partir da adoção dos sistemas de informação pelas instituições empregadoras, colocava-se em risco a manutenção do sigilo e da autonomia profissional – não houve tempo hábil para chegar nessa etapa ficando esta questão a ser refletida em outras oportunidades científicas. Também a hipótese sobre as implicações dos sistemas de informação para a uniformização das atividades entre áreas tecnicamente distintas, não foi objeto de análise que pudesse comprová-la ou refutá-la, já que mesmo com o volume de pesquisas encontradas, apenas uma delas fazia relação com o tema.

Antes de encerrar, incluo algumas observações que considero relevantes. A primeira trata de ressaltar a importância do desenvolvimento de pesquisas sobre a realidade das condições de trabalho e do mercado profissional de assistentes sociais desenvolvidas pelas instituições de ensino articuladas com as comissões de fiscalização dos CRESS, tanto no sentido acadêmico quanto no sentido político. Esse tipo de estudo³⁵ permite a visualização das condições a que estão submetidas às atividades da categoria profissional em nível local, mais próximo da realidade e podem corroborar com o seu reconhecimento enquanto classe trabalhadora. Quando da realização de pesquisas envolvendo os CRESS e as instituições de ensino, se colocam possibilidades de materialização do projeto profissional, pois articulam as condições de trabalho vigentes nos distintos espaços sócio-ocupacionais de assistentes sociais com a formação profissional, fortalecendo a indissociabilidade entre teoria e prática. Afinal de contas, a desvinculação entre teoria e prática contribui para obscurecer a existência das contradições e coaduna com a reprodução da racionalidade formal (GUERRA, 2007).

Durante o desenvolvimento da pesquisa também tive dificuldade de encontrar estudos empíricos ou artigos de autores/as que relatassem a realidade das suas próprias condições de trabalho. Em que pese à reconhecida dificuldade dos/as profissionais, comprovada, entre outros fatores, na sobrecarga de trabalho, ratifico a importância de dedicarem-se a refletir, sistematizar e publicar suas experiências a esse respeito, pois, o conhecimento científico contribui para a análise crítica das condições em que os/as trabalhadores/as estão imersos. Em suma, embora

³⁵ É o caso do Núcleo de Pesquisa e Extensão Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais da Faculdade de Serviço Social da UFAL e das pesquisas desenvolvidas no interior do Programa de Iniciação Científica pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe entre 2008 e 2010 (SANTOS, J. S.; GONÇALVES, M. da C. V.; SANTOS, D. R.; JESUS, E; S.; SANTOS, F.; DÓREA, G. C. S. MENDES, R. de O.; 2010).

não seja nenhuma novidade, termino afirmando que é preciso refletir mais sobre o cotidiano profissional. O fato de não ser propriamente uma conclusão inédita só me faz ter certeza do quanto essa questão é atual para a sobrevivência do projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCÂNTARA, G. O. de; LIMA, R. A. T. **Registro informatizado dos atendimentos do Serviço Social em Saúde ocupacional**: uma ferramenta para sistematização da prática profissional. IN: XIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, Juiz de Fora, 2012.

ALVES, G. Nova ofensiva do capital, crise do sindicalismo e as perspectivas do trabalho – o Brasil dos anos noventa. In: TEIXEIRA, Francisco J. S. Teixeira, Manfredo Araújo de Oliveira (orgs.). **Neoliberalismo e reestruturação produtiva**: as novas determinações do mundo do trabalho – 2 ed. – São Paulo: Cortez; Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 1998.

_____. **O novo (e precário) mundo do trabalho**: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. Editora Boitempo, São Paulo, 2005.

ALVES, G. Informação e Trabalho – Notas dialéticas. **Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n.3, jun., 2004.

AMORIM, C. F. de. **O Sistema de Informação e Gestão da Assistência Social de Pernambuco (SIGAS/PE)**: Uma possibilidade para a articulação da rede socioassistencial?. 2008. 262 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – PUC São Paulo, São Paulo, 2008.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

_____. **Adeus ao trabalho?** : Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 15ªed. – São Paulo: Cortez, 2011.

ARANHA, L. **Educação e trabalho no contexto da terceira revolução industrial**. São Cristóvão, Se: Editora UFS, 1999.

ARCHER, C. M. da C. **O Ciberespaço e as Reconfigurações Burocráticas**: a experiência brasileira atual. 2017. 205 f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luis -MA, 2017.

AUDY, J. L. N. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BAZÍLIO, L.C. **Processo e relações de trabalho no banco verde**. Tese de doutorado. Faculdade de Educação, UNICAMP, Campinas, 1993.

BATISTA, E. O. **Sistemas de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BATISTA, P. N. **O consenso de Washington**: a visão neoliberal dos problemas latino-americanos. Consulta Popular: São Paulo, 1994.

BESERRA, I. K. da N. **Serviço Social e Contrarreforma da Saúde**: racionalidade e instrumentalidade no exercício profissional. 2016. 163 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife-PE, 2016.

BITTENCOURT, G. **Inteligência artificial**. – Campinas: Instituto de computação, UNICAMP, 1996.

BOGADO, F. T. **Influência das Tecnologias de Informação no Processo de Trabalho do Serviço Social**: Uma visão dos assistentes sociais que participam do desenvolvimento e implantação de aplicações informáticas em Londrina e região. 2006. 162 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina – PR, 2006.

BOLAÑO, C.R.S. **Trabalho Intelectual, Comunicação e Capitalismo**. A re-configuração do fator subjetivo na atual reestruturação produtiva. Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política-SEP, n. 11, segundo semestre, São Paulo, 2002.

BRANDÃO, Rita de C. C. **O Serviço Social no Brasil: A Reinstrumentalização Necessária**. 2006. 154 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social da UNESP, Franca-SP, 2006.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas emendas constitucionais nos 1/1992 a 99/2017, pelo Decreto legislativo nº 186/2008 e pelas emendas constitucionais de revisão nos 1 a 6/1994. – 53. ed. – Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2018.

_____. Decreto nº 9262, de 09 de janeiro de 2018. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF. 10/01/2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2014: Análise dos Componentes Sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2015.

_____. Ministério da Fazenda. **Anuário Estatístico da Previdência Social – Ano 1 (1988/1992)**/ Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Brasília : MF/DATAPREV, 2015.

_____, _____. - Brasília : MF/DATAPREV, 2016.

_____. Ministério da Fazenda. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Secretaria de Políticas de Previdência Social/ Coordenação-Geral de Estatística, Demografia e Atuária. Brasília: 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Perfil dos Municípios Brasileiros: Gestão Pública 2002**. IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro: IBGE, 2005.

_____. **Perfil dos municípios brasileiros: 2015** / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro: IBGE, 2016.

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estimativas da população residente para os municípios e para as unidades da Federação Brasileiros com data de referência em 1º de julho de 2017**. Brasília: IBGE, 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-19/** Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação. Brasília: MP, 2016.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social. **Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social** / organizado por Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues. – Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.

_____. **Oficina de Capacitação de Multiplicadores para Utilização do Prontuário Eletrônico do SUAS/CGRS/DGSUAS/SNAS/MDS.** Brasília/DF: MDS, 2017.

CARVALHO, R. de Q. **Tecnologia e Trabalho Industrial:** as implicações sociais da automação microeletrônica na indústria automobilística. Porto Alegre: L& PM, 1987.

CARVALHO, S. de C. **O processo de trabalho do Serviço Social e as alterações decorrentes da adoção de tecnologias da informação.** IN: XII Encontro Nacional de Pesquisados em Serviço Social. ABEPSS: Rio de Janeiro, 2010.

CASTELLS, M. **A teoria marxista das crises econômicas e as transformações do capitalismo.** São Paulo: Editora paz e terra, 1979.

_____. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia sociedade e cultura. Volume I. 6ªed. São Paulo: editora paz e terra, 1999.

CFESS. **Assistentes sociais no Brasil:** elementos para o estudo do perfil profissional. CFESS: Brasília, 2005.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital.** São Paulo: Xamã, 1996.

COORDENAÇÃO – GERAL DE AUDITORIA DA ÁREA DE PREVIDÊNCIA. **Relatório de Avaliação dos Resultados da Gestão.** SFC/DS II/CGPREV -. Brasília – DF, 2016.

CORIAT, B. **Pensar pelo avesso:** o modelo japonês de trabalho e organização. Tradução de Emerson S. da Silva. Rio de Janeiro: Revan: UFRJ, 1994.

CORTES, Sarah Tavares. **A Articulação da Instrumentalidade no Exercício Profissional do Assistente Social em Natal/RN.** 2013 155 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social)– UFRN, Natal-RN, 2013.

COSTA, F. S. de M. **Instrumentalidade do Serviço Social:** Dimensões Teórico-metodológica, Ético-profissional e Técnico-operativa e Exercício Profissional. 2008. 147 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – UFRN, 2008.

COSTA, R. G. da. **Serviço Social, Instrumentalidade e Relações de Gênero:** uma análise da atuação profissional na rede de atendimento à mulher em situação de violência em Fortaleza-CE. 2013. 226 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza-CE, 2013.

COUTINHO, C. N. **O estruturalismo e a miséria da razão**. 2 ed. – São Paulo: Expressão Popular, 2010.

DIAS, T. A. **Tecnologia informacional e trabalho no setor público**. IN: 14º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. CFESS: Águas de Lindóia, 2013.

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação**. De como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo. Editora Unesp, 2001.

FARRER, H. [et al.]. **Programação estruturada de computadores**: algoritmos estruturados. 3ª Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

FERREIRA, S. S. NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

GAMBARDELLA, A. D. **Compartilhamento dos sistemas de informação entre os entes federados na construção do SUAS**. 2011. 344 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – PUC, São Paulo-SP, 2011.

GARCIA, A. L. da S. A implementação do sistema de informação e gestão do SUAS na Política de Assistência Social: reflexos nas práticas profissionais e na democratização das políticas públicas. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano 16, n. 30, p. 71-88, jul. -dez., 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, A. V. **Revolução tecnológica e Capitalismo**: Tópicos sobre a destruição e a criação de uma outra natureza. 2010. 151 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social da UFRJ, Rio de Janeiro, 2010.

GUERRA, Y. A. D. **A instrumentalidade do serviço social**.- 6 ed. – São Paulo: Cortez, 2007.

_____. Expressões do pragmatismo no Serviço Social: reflexões preliminares. In: **Revista Katálýsis**. Vol. 16, n. esp., Florianópolis, 2013.

_____. A ontologia do ser social: bases para a formação profissional. In: **Revista Serviço Social e sociedade** n. 54. São Paulo: Cortez, 1997.

_____. Racionalidades e Serviço social: o acervo teórico-instrumental em questão. In: SANTOS, C. M.; BACX, S.; GUERRA, Y. A. D. (Orgs.). **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. 3. Ed. São Paulo: Cortez, 2017.

_____. Instrumentalidade do processo de trabalho e serviço social. In: **Revista Serviço Social e sociedade** n. 62. São Paulo: Cortez, 2000.

GUERRA, Y. A dimensão técnico – operativa do exercício profissional. In: **A dimensão técnico- operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Cláudia Mônica dos Santos, Sheila Backx, Yolanda Guerra (orgs.). – 3 ed. – São Paulo: Cortez, 2017a.

_____. Racionalidades e Serviço Social: o acervo técnico- instrumental em questão. In: **A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos**. Cláudia Mônica dos Santos, Sheila Backx, Yolanda Guerra (orgs.). – 3 ed. – São Paulo: Cortez, 2017b.

GUIMARÃES, A. M; LAGES, N. A. C. **Algoritmos e Estruturas de Dados**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos editora, 1994.

HARVEY, D. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 2012.

HORKHEIMER, M. **Textos escolhidos** [Et. Al.]. 5ed. São Paulo: Nova cultural, 1991.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. – 8 ed. – São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social** – 3 ed. – São Paulo: Cortez, 2008.

_____; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica** – 20 ED. – São Paulo, Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2007.

JONAS, L. C. C. **Sistemas de Informação na Assistência Social e Parâmetros Ético-Políticos**. Serviço social em Revista. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v5n1_Liz.htm>. Acesso em 12 de agosto de 2018, as 22:00.

KHUN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 2009.

LIMA, A. da S. **As Racionalidades do Processo de Trabalho do Programa Interdisciplinar de Apoio às Escolas (PROINAPE) da Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro (SME/RJ)**. 2013. 209 f. Dissertação (Mestrado em Serviço social) - Faculdade de Serviço Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.

LIMA, M. S. de. **Trabalho, Tecnologia, Capital: determinações de uma relação destrutiva revestida pelo desenvolvimento**. 2016. 131 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió-AL, 2016.

LIMA, T. C. S; MIOTO, R. C. T. Procedimentos Metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista katálisis**. Florianópolis, v.10, n.esp., 2007.

LINS, M. A. T. A flexibilização das relações de trabalho no capitalismo contemporâneo e suas repercussões no serviço público brasileiro. In: **Assistente social: trabalhador/a assalariado/a**. Fundamentos teóricos e históricos para uma análise crítica/ Rosa Lúcia Predes Trindade, Maria Alcina Terto Lins (orgs). – Maceió: EDUFAL, 2015.

LOPES, A. C. M. **Racionalidade Formal-Abstrata e Irracionalismo: Mídia impressa e drogadição, uma das expressões da Questão social em Goiás**. 2016. 158 f. Dissertação (Mestrado em Serviço social) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia-GO, 2016.

LUKÁCS, G. **Introdução a uma estética marxista**: sobre a particularidade como categoria da estética. Tradução: Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. 2 ed. Rio de Janeiro: Ed. Civilização brasileira, 1970.

MARCUSE, H. **A ideologia da sociedade industrial**: o homem unidimensional. 5 ed. Rio de Janeiro: Zahar editora, 1979.

MARIANO, V. A.; LEHFELD, N. A. de S. **Serviço Social e as tecnologias de informação e comunicação: novos caminhos para a transformação acadêmica-profissional crítica**. XV Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. ABEPSS: Ribeirão Preto, 2016.

MARTINS, V. L. A incorporação da informática pelo Serviço Social do Hospital de Reabilitação de anomalias craniofaciais da USP/Bauru: um estudo de caso. In: **Recortes Temáticos**: nossas reflexões nos 20 anos do Curso de Serviço Social da Unioeste/ Marli Renate Von BorstelRoesier (org). Cascavel: Edunioeste, 2007.

MARX, K. **Consequências sociais do avanço tecnológico**. Coleção ciências sociais, série materialismo histórico, volume 1. São Paulo: Edições populares, 1980.

_____. **O capital**: crítica da economia política: livro I; tradução de Reginaldo Sant'Anna. 30ª ed. – Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

_____. **Miséria da Filosofia**. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo: Global, 1985.

MATOS, A. C. M. **Sistemas de Informação**: uma visão executiva. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MEDEIROS, I. E. S. A Questão da Instrumentalidade do Serviço Social e as Dimensões Prático-Sociais no Exercício Profissional do Assistente Social na Área da Educação. 2013. 261 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal-RN, 2013.

MEDEIROS, Q. A. **A Rede SUAS e os Municípios**: O Projeto Ético-Político Profissional e sua Expressão. 2007. 85 f. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) – Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2007.

MEDINA, M; FERTIG, C. **Algoritmos e programação**: teoria e prática. São Paulo: Novatec editora, 2006.

MOREIRA, T. C. de J. **O Serviço Social e a Reprodução do Conservadorismo**: análise da autação profissional na Política de Assistência social em Aracaju/SE. 2013. 195 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – UFPB, João Pessoa-PB, 2013.

NETO, J. M. Desemprego e luta de classes: as novas determinidades do conceito marxista de exército industrial de reserva. In: TEIXEIRA, Francisco J. e Manfredo Araújo de Oliveira (orgs.). **Neoliberalismo e reestruturação produtiva**: as novas determinações do mundo do trabalho – 2 ed. – São Paulo: Cortez; Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 1998.

NETTO, J. P. Crise global contemporânea e barbárie. In: **Liberalismo e socialismo**. São Paulo: EDUNESP, 1995.

_____. Introdução ao método da teoria social. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. – Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

_____. Capitalismo Monopolista e Serviço Social – 8 ed. – São Paulo: Cortez, 2011.

_____; BRAZ, M. **Economia política**: uma introdução crítica. – 2.ed. – São Paulo: Cortez, 2007.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Futuro do Trabalho no Brasil**: Perspectivas e Diálogos Tripartites. Impresso no Brasil, 2018.

PERETTI, E. C. C. **O Exercício Profissional do assistente Social na Perspectiva da Instrumentalidade**. 2016. 108 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – UNIOESTE, Toledo -PR, 2016.

PITARELLO, M. **Seleção Socioeconômica**: Legitimação da Desigualdade Social na Sociedade Capitalista, um estudo dos fundamentos sócio-históricos de sua operação na política social e no Serviço social. 2013. 365 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – PUC São Paulo, São Paulo-SP, 2013.

PRAUN, L. **Reestruturação produtiva, saúde e degradação do trabalho**. Campins: Papel Social, 2016.

RAICHELIS, R. Intervenção Profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. In: **Serviço Social e Sociedade**, n. 104. São Paulo: Cortez, 2010.

REIS, D. S. **O Sistema de Informação da Situação de Rua – SISRUA** – Uma contribuição para a Política de Assistência Social na Cidade de São Paulo. 2008. 104 f. dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo - SP, 2008.

REIS, M. L. **Instrumentalidade e Acesso à Justiça**: Um estudo sobre a prática interdisciplinar no TJ/AM. 2012. 122 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus-AM, 2012.

RESENDE, D. A. **Planejamento de sistemas de informação e informática**: guia prático para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações. – 4ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, M. D. **Renda Cidadã e Pró-social**: Sistemas de informação na administração de programas de transferência de renda do Estado de São Paulo. 2008. 104 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina-PR, 2008.

ROSSO, S. D. Jornadas Excessivas de Trabalho. In: **Revista Paranaense de Desenvolvimento**.v.34, n.124, Curitiba, 2013.

ROLIM, D. C. **Efetividade do Sistema de Informação, Monitoramento e Avaliação da Assistência social: Limites, Potencialidades e Desafios.** 2009. 166 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Instituto de Ciências Humanas e Letras, Universidade Federal da Amazônia, Manaus-AM, 2009.

ROUANET, S. P. **Mal-estar da modernidade.** 1ª reimpressão. São Paulo: Companhia das letras, 1998.

VÁSQUEZ, S. A. **Filosofia da práxis.** 1 ed. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales – CLACSO; São Paulo: Expressão popular, 2007.

SANTOS, J. S. **Neoconservadorismo pós-moderno e Serviço Social brasileiro.** São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Questão Social: particularidades no Brasil.** São Paulo: Cortez, 2012.

_____.; GONÇALVES, M. da C. V.; SANTOS, D.; JESUS; SANTOS, F.; DÓREA, MENDES. Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político. **Serviço Social e Sociedade. n. 101.**São Paulo: Cortez, 2010.

SCHAFF, A. **A sociedade informática: as conseqüências sociais da segunda revolução industrial.** 4ª ed. São Paulo: Editora da Universidade Paulista: Brasiliense, 1995.

SERAFIM, M. D. L. **A relação entre o crítico e o conservador: a formação e a prática dos assistentes sociais que atuam no Programa Bolsa Família de João Pessoa.** 2014. 171 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB, 2014.

SIMOES, N. L. H. **Autonomia profissional X Trabalho assalariado: exercício profissional do assistente social.** Juiz de Fora: UFJF, 2012, 160 f. il.

SIMOES, C. **Curso de Direito do Serviço Social.** – 2 ed.rev e atual. – São Paulo: Cortez, 2008.

SILVA, J. A. da. **A relativa autonomia profissional do/a assistente social: Mediações subjetivas e objetivas para seu exercício.** 2016. 115 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande-PB, 2016.

SILVA, M. A. da. Assistente social e tecnologias de informação. **Serviço social em revista.** Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marco.htm>. Acesso em 12 de agosto de 2018, as 20:00.

SILVA, Sheila C. **Intersetorialidade e Assistência Social: Os limites estruturais e a racionalidade burguesa.** 2013. 162 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social da UFRJ, Rio de Janeiro, 2013.

TEIXEIRA, F. J. S; OLIVEIRA, M. A. (orgs.). **Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho** – 2 ed. – São Paulo: Cortez; Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 1998.

TONET, I. **Método científico**: uma abordagem ontológica. 2.ed. Maceió: Coletivo Veredas, 2016.

TRINDADE, R. L. P. Tendências do mercado de trabalho do Serviço Social: descobertas e inquietações a partir da pesquisa sobre a realidade de Alagoas (1998 a 2010). In: **Assistente social**: trabalhador/a assalariado/a. Fundamentos teóricos e históricos para uma análise crítica/ Rosa Lúcia Predes Trindade, Maria Alcina Terto Lins (orgs). – Maceió: EDUFAL, 2015.

_____. Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais. In: **A dimensão técnico- operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Cláudia Mônica dos Santos, Sheila Backx, Yolanda Guerra (orgs.). – 3 ed. – São Paulo: Cortez, 2017.

VASCONCELLOS, M. M. et.al. Política de Saúde e potencialidades de uso das tecnologias da informação. In: **Saúde em Debate**, v. 26, n. 61. Rio de Janeiro, 2002.

VIANNA, J.A. **As mudanças no mundo do trabalho**: um estudo sobre o trabalho mediado por tecnologias de informação e comunicação e os efeitos sobre o trabalhador. 1. Ed. Curitiba: Appris, 2014.

VELOSO, R. **Tecnologia da informação**: contribuição importante para o exercício profissional? 2006. 332 f. Tese (Doutorado em Serviço social) - Escola de Serviço Social, UFRJ, Rio de Janeiro-RJ, 2006.

_____. **Serviço Social, Tecnologia da Informação e Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **A tecnologia da informação como potencializador do trabalho do(a) assistente social**. IN: XII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. ABEPSS: Rio de Janeiro, 2010.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Volume I. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

_____, _____. Volume II. Rio de Janeiro: Contraponto, 2007.

WEINGÄRNTER, Isabel. **Sistema de Informação do Serviço Social Forense (SISSF)**: Possibilidade de aplicação da tecnologia da informação no processo de trabalho do assistente social. 2006. 64 f. TCC (Bacharelado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis – SC, 2006.

WEBER, Max. **Ensaio de Sociologia**. 5ed. Rio de Janeiro: TC editora, 1982.

WEIL, Pierre. A Normose Informacional. In: **Ci. Inf.** V. 29, n. 2, Brasília, 2000.

APÊNDICE

ROTEIRO PARA LEITURA, FICHAMENTO DOS TEXTOS E COLETA DE DADOS:

1. Identificação da obra:

- 1.1. Referência bibliográfica:
- 1.2. Localização da obra:

2. Caracterização da obra:

- 2.1. Tema central:
- 2.2. Objetivo da obra:
- 2.3. Perspectiva teórica:

3. Contribuições para o estudo (citações/reflexões):

- 3.1. Conceito de tecnologia da informação;
- 3.2. Conceito de sistemas de informação;
- 3.3. Sobre sistema de informação e produtividade do trabalho;
- 3.4. Sobre sistema de informação e atribuições dos assistentes sociais;
- 3.5. Sobre sistema de informação e ética;
- 3.6. Conceito de racionalidade formal-abstrata;
- 3.7. Sobre sistema de informação e racionalidade formal-abstrata;
- 3.8. Sobre Serviço Social e racionalidade formal-abstrata.